



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE
DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN –
2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR:

Bach. TARRILLO DIAZ DANY OMAR

ASESOR:

Mg. FARFAN AYALA MARIO IGNACIO

LINEA DE INVESTIGACION:

FINANZAS

CHICLAYO - PERU

2018

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 6:00 PM horas del día 29 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0776-2019, de fecha 23 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:
" PLAN ESTRATEGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERU EN LA AGENCIA JAEN - 2017"

presentado por la Bachiller: TARULLO DIAZ DANY OMAR, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. CPC. ABEL SALAZAR ASALDE
SECRETARIO (A) : Mgtr. CPC. DEBEO ESEDRO FERRE LÓPEZ
VOCAL : Mgtr. CPC. MARCO IGNACIO FAREM AYALA

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR MAYORIA

Siendo las 6:25 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 23 de ENERO del 2019.

Mgtr. CPC. ABEL SALAZAR ASALDE
Presidente

Mgtr. CPC. DEBEO ESEDRO FERRE LÓPEZ
Secretario (a)

Mgtr. CPC. MARCO IGNACIO FAREM AYALA
Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres por su ejemplo, dedicación, y palabras de aliento. Desde niño vi su entrega y perseverancia en la lucha para que nosotros cumpliésemos nuestros sueños. Nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga, aun cuando en determinadas ocasiones todo se complicaba.

DANY TARRILLO

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, haberme dado salud y lo necesario para seguir adelante día a día y lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia por su constante motivación en el proceso de llegar al final de la carrera y ver concretados de alguna manera el sueño propio plasmado en mi persona.

A los docentes Mg. Mario Farfán Ayala y Jaime Castañeda Gonzales que marcaron con sus enseñanzas y conocimientos, teniendo como propósito prepararnos para un futuro competitivo no solo como profesionales sino también como ciudadanos.

EL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento yo, TARRILLO DIAZ, Dany Omar, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 43359492.

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado “**PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017**”, para optar el grado de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.



Chiclayo, abril del 2018

Bach. Dany Omar Tarrillo Díaz

DNI: 43359492

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, elaboré la presente tesis titulada **“PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017”**, con el propósito de obtener el título de Contador Público.

El presente trabajo de investigación está distribuido temáticamente de acuerdo a la guía curricular proporcionada por la Universidad.

El objetivo general de esta investigación es proponer un plan estratégico de cobranza para disminuir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017. En el primer capítulo se describirá la parte teórica de nuestra investigación, consecuentemente en el segundo capítulo ya se analizarán las técnicas que serán aplicadas en las emprendedoras y luego en el tercer capítulo se detallarán los resultados. La discusión, conclusiones y recomendaciones que nos brindará es a beneficio de la ONG ADRA PERU AGENCIA JAEN.

Espero que el presente trabajo sea evaluado y merezca su aprobación.

El investigador

GENERALIDADES

Título

“Plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA PERÚ en la Agencia Jaén – 2017”

Autor

TARRILLO DIAZ, Dany Omar

Asesor

Mg. FARFÁN AYALA, Mario Ignacio

Tipo de Investigación

Explicativo Correlacional

Línea de investigación

Finanzas

Localidad

Jaén – Perú

Ubicación de la empresa

Calle Manco Cápac N° 240 – 2do piso

Duración de la investigación

Fecha de Inicio: Agosto del 2017

Fecha de culminación: Julio del 2018

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACION	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
GENERALIDADES	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
INDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPITULO I	14
INTRODUCCION	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
A nivel internacional	18
A nivel nacional	19
A nivel local	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Plan estratégico	22
1.3.2. Cobranzas	25
1.3.3. Morosidad	29
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo General	34
1.7.2. Objetivo específico	35
CAPITULO II	36
METODO	36
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	39
2.3. Población y muestra	42

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Método de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos.	45
CAPITULO III	46
RESULTADOS	46
CAPITULO IV	68
DISCUSIÓN	68
CAPITULO V	72
CONCLUSIONES	72
CAPITULO VI	75
RECOMENDACIONES	75
CAPITULO VII	78
PROPUESTA	78
CAPITULO VIII	86
REFERENCIAS	86
CAPITULO IX	89
ANEXOS	89
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	103
REPORTE DE TURNITIN	104
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables	39
Tabla 2 Operacionalización, Variable Dependiente.....	40
Tabla 3 Operacionalización, Variable Independiente	41
Tabla 4 Técnicas, Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.	44
Tabla 5 Criterios éticos.....	45
Tabla 6 Mayor importancia a la buena rentabilidad	48
Tabla 7 Las normas de cobranza	49
Tabla 8 Políticas de cobranza	50
Tabla 9 Notificación al usuario	51
Tabla 10 Cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones	52
Tabla 11 Cobranza a través de una llamada telefónica.....	53
Tabla 12 Visitas personales garanticen un cobro más eficaz.....	54
Tabla 13 Área de cobranza	55
Tabla 14 Recurso legal	56
Tabla 15 Gestión de cobranza	57
Tabla 16 Facilidades de refinanciamiento de deuda.....	58
Tabla 17 Número de clientes morosos.....	59
Tabla 18 Cobros antes a fin de evitar su vencimiento	60
Tabla 19 No brinda información de los pagos.....	61
Tabla 20 Suspensión del crédito a morosos.....	62
Tabla 21 Retraso de pagos por imprevistos	63
Tabla 22 Incumplimiento de pago por problemas económicos.....	64
Tabla 23 Crédito de acuerdo a su alcance económico	65
Tabla 24 Crédito de acuerdo a sus ahorros	66
Tabla 25 Crecimiento de incumplimiento de pagos.....	67
Tabla 26 Variable dependiente. Plan estratégico de cobranza	69
Tabla 27 Variable independiente. Índice de morosidad	69
Tabla 28 Correlación e variable dependiente e independiente.....	69
Tabla 29 Implementación de área de cobranza.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cálculo de la muestra	47
Figura 2 Mayor importancia a la buena rentabilidad	48
Figura 3 Las normas de cobranza	49
Figura 4 Políticas de cobranza	50
Figura 5 Notificación al usuario	51
Figura 6 Cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones	52
Figura 7 Cobranza a través de una llamada telefónica	53
Figura 8 Visitas personales garanticen un cobro más eficaz	54
Figura 9 Área de cobranza	55
Figura 10 Recurso legal	56
Figura 11 Gestión de cobranza	57
Figura 12 Facilidades de refinanciamiento de deuda	58
Figura 13 Número de clientes morosos	59
Figura 14 Cobros antes a fin de evitar su vencimiento	60
Figura 15 No brinda información de los pagos	61
Figura 16 Suspensión del crédito a morosos	62
Figura 17 Retraso de pagos por imprevistos	63
Figura 18 Incumplimiento de pago por problemas económicos	64
Figura 19 Crédito de acuerdo a su alcance económico	65
Figura 20 Crédito de acuerdo a sus ahorros	66
Figura 21 Crecimiento de incumplimiento de pagos	67

RESUMEN

La presente investigación titulada “Plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017” pretende proponer un plan estratégico de cobranza que en aras de disminuir la morosidad en las emprendedoras de la misma. Para ello se efectuará un análisis interno y externo (trabajadores y clientes), partiendo de allí a identificar la mejor estrategia. La investigación tiene un diseño descriptivo y es de tipo explicativo – correlacional ya que estudiaremos la problemática y relación de causa y efecto entre el plan estratégico de cobranza y la reducción del índice de morosidad.

Así mismo para la obtención de resultados se realizará una encuesta mediante la cual se demostrará el efecto del plan estratégico de cobranzas en la reducción de los índices de morosidad en la ONG ADRA Perú. En la Agencia Jaén, el área específica solo de cobranza será importante para cumplir el objetivo, para ello se requiere una persona capacitada para poder llegar al cliente que posiblemente esté atravesando situaciones complicadas de salud, problemas económicos o problemas familiares, etc.

De esa manera lograremos un pre y pos cobranza exitosa, recomendando a la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén capacitar al personal adecuado quienes se encargarán de las recuperaciones puesto que dentro de sus funciones les corresponde asesorar a los clientes a mantener una mejor cultura de pagos aceptable; se recomienda que aquel personal sea conocido para que cuando realicen las visitas, los clientes no la noten como persona ajena a la recuperación de los créditos. Claro está que el crédito atenderá también las necesidades de los clientes en concordancia con nuestro lema institucional y no queda de lado en el proyecto de implementación del plan estratégico.

Palabras Claves: Plan estratégico, cobranza, Morosidad, Créditos

ABSTRACT

The present investigation entitled "Strategic plan of collections to reduce the delinquency rate in the NGO ADRA Peru in the Jaen Agency 2017" intends to propose a strategic plan of collection that in order to diminish the delinquency in the entrepreneurs of the same one. For this, an internal and external analysis (workers and clients) will be carried out, starting from there to identify the best strategy. The research has a descriptive design and is explanatory - correlational since we will study the problematic and cause and effect relationship between the strategic collection plan and the reduction of the delinquency rate.

Likewise, in order to obtain results, a survey will be carried out to demonstrate the effect of the strategic collection plan in the reduction of delinquency rates in the NGO ADRA Peru. In the Jaén Agency, the specific area of collection alone will be important to meet the objective, for it requires a trained person to reach the customer who may be going through difficult health situations, economic problems or family problems, etc.

In this way we will achieve a successful pre- and post-collection, recommending to the NGO ADRA Peru in Jaén Agency to train the appropriate personnel who will be responsible for the recoveries since within their functions they are responsible for advising clients to maintain a better payment culture acceptable; It is recommended that the staff be known so that when they make the visits, the clients do not notice it as a person not related to the recovery of the credits. It is clear that the loan will also meet the needs of customers in accordance with our institutional slogan and is not left aside in the implementation project of the strategic plan.

Keywords: Strategic plan, collection, delinquency, credits

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Generalmente el dinamismo comercial y empresarial en el mundo se mu al ritmo de las inversiones en mediana o gran escala para lo cual el principal motor es el capital de trabajo, muy necesario en situaciones de disminución en la liquidez de las empresas o cuando se necesita financiación inmediata. En ese contexto los microcréditos están evolucionando el mercado financiero dado el hecho de que no solo las grandes empresas y compañías internacionales tienen acceso a los servicios y crediticios que las instituciones financieras ofrecen con el propósito de satisfacer la demanda en materia económica.

Lamentablemente uno de los riesgos a los que se expone es la situación de morosidad en que incurren algunos emprendedores a quienes se les otorga algún producto crediticio. Son muchas las causales de la falta de pago en los plazos establecidos y ello significa serias falencias en las estrategias de recuperación del capital por parte de la institución.

A nivel nacional

Durante los últimos diez años, el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú ha mostrado un desarrollo importante desplazando su saldo de colocaciones de S/. 8, 470,283 en el 2010 a S/. 12, 022,803 a setiembre 2013; crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. Sin embargo las tasas de morosidad observadas en estas instituciones han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2013 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013), niveles sustancialmente mayores a los observados en el sistema bancario impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida (Cermeño, León, y Mantilla, 2011).

En los últimos 20 años, la planeación estratégica ha concitado la atención de las empresas MICROFINANCIERAS en el Perú, especialmente de la gerencia mancomunada que es la responsable de cumplir los objetivos y metas de las cajas municipales, al entenderse que de ella depende el crecimiento y desarrollo de su organización. Las organizaciones formulan planes estratégicos, operativos, de marketing y comunicacionales, entre otros; y las organizaciones micro financieras del Perú no escapan a ello, necesitando tener un diagnóstico organizacional, un clima organizacional positivo y mucha decisión, valor y fortaleza y en el desempeño de los directivos, funcionarios y trabajadores de la organización que formulará el plan estratégico.

La situación social que atraviesa la economía nacional y la imposibilidad de efectuar pagos al contado, muchas empresas se ven obligadas a efectuar ventas al crédito, vendiendo sus productos y recibiendo pagos diferidos, situación que se presenta cuando hablamos de ventas por volúmenes elevados de productos. El tema resulta común en cuanto su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha. Estos temas resultan importantes para una empresa, el crear políticas de créditos, que sirvan de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas.

Toda actividad empresarial, se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado, desde el punto de vista financiero, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

En un informe publicado por La Superintendencia De Banca y Seguros, esta señala que las tasas de morosidad en las IMFNB (Instituciones Micro Financieras No Bancarias) aumentaron en 21,0% durante el último año, este comportamiento se originó principalmente debido al aumento de los adeudados de las Cajas Municipales (+47,6%) y de las Edpymes (+23,6%) durante el año 2015. La morosidad sin duda, es un problema de gran relevancia en toda institución del

sistema financiero, sobre todo si se generaliza, ya que produce un riesgo añadido en el tejido empresarial, con consecuencias perjudiciales, que pueden desencadenar problemas más graves e impedir la continuidad financiera de estas empresas, sino es controlado.

De acuerdo a un informe publicado en el año 2015 por la Superintendencia de Banca y Seguros, estima que el 39,1% de la cartera de clientes de las instituciones micro financieras no bancarias, estuvo conformada por créditos a MYPES y el 22,6% por PYMES.

Para Hurtado (2015), la morosidad actualmente no es un criterio que merezca intervención o vigilancia por parte de la SBS, sin embargo, aclara que es un indicador clave al evaluar el desempeño de una caja municipal o rural. En el Perú existen 63 Entidades Especializadas en Micro finanzas, con más de 2 mil agencias a nivel nacional: 1 Banco, 8 Financieras Especializadas, 12 CMAC, 7 CRAC, 7 Edpyme, 17 COOPAC Especializadas, y 13 ONGs. (COPEME, 2017)

A nivel local

La ONG ADRA Perú a través del portafolio de micro finanzas, atiende a gran parte de la población Emprendedora en las provincias de Jaén, Bagua y Utcubamba, así como en otras distintas zonas del territorio peruano, ofreciéndoles productos crediticios a mujeres con gran voluntad de formar su negocio propio que no disponen de los recursos financieros suficientes.

Debido al gran índice de morosidad que ellas podrían representar, se estima que es fundamental realizar algunas propuestas de estrategias de cobranza que conlleven a minimizar de alguna manera los indicadores de morosidad ya que esto podría desencadenar problemas más graves e impedir la continuidad financiera de estas empresas, sino es controlado. Por consiguiente, en este trabajo de investigación se evaluarán y solo se tomarán en cuenta los factores que afecten a la morosidad dentro del portafolio de micro finanzas de ADRA Perú, dejando fuera de plano cualquier tipo de factor externo, como factores que puedan afectar de algún tipo la morosidad, entendiéndose como tales a hechos fortuitos.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes

A nivel internacional

Sellan, B. (2011), en su investigación titulada: “Estudio de la morosidad en el sector bancario del Ecuador – Guayaquil”, presentada en la Facultad de Ciencias Económicas en la misma ciudad. Plantea como objetivo principal determinar las causas que afectan el nivel de morosidad en los créditos del sistema bancario del Ecuador, para proponer soluciones que minimicen el porcentaje de morosidad sin disminuir la calidad del servicio que brinda el Sistema Bancario de Ecuador.

En esta investigación se llegó a la conclusión de que el riesgo crediticio es el más importante que una entidad debe gestionar, lo cual si no se maneja con el cuidado necesario puede generar un deterioro de capital y solvencia en las entidades financieras. También en el estudio se señala que el ciclo económico es un factor importante para poder explicar la morosidad de cartera del sistema financiero. Asimismo, las restricciones de liquidez medidas por las tasas de interés activas, la devaluación de la moneda nacional y el mayor endeudamiento de las empresas generan efectos negativos en la morosidad.

Parrales, C. (2013), en la tesis titulada: “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. Su objetivo fue el de hallar las causas principales por las cuales los beneficiarios de los créditos educativos se atrasaban en el cumplimiento de sus obligaciones. La investigación ha sido de tipo descriptiva y no experimental. La población fue definida por todos los beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, que se encuentren con una a tres cuotas vencidas, y la muestra estuvo conformada por 236 beneficiarios.

Dentro de las conclusiones, se pudo establecer que la cartera no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Se establece que las variables que afectan al número de cuotas vencidas, son la información recibida durante la firma del contrato, problemática relacionada con el pago de intereses de los créditos

desembolsados y los periodos de gracia, la gestión de las notificaciones de las cuotas vencidas, percepción de la capacidad de respuesta de la gestión de cobranzas, las causas del incremento del nivel de cuotas vencidas y la falta de información de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

Ortiz, T. y Pillco, L. (2015), en su investigación denominada: "Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios" presentada en la Universidad de Cuenca – Ecuador; cuyo objetivo general fue conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa. En la presente investigación se realizó un análisis de los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de determinar la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito.

Dentro de las conclusiones, se determinó que durante los periodos se encuentran un elevado índice de morosidad que es del 14% afectando directamente a la gestión de la unidad de finanzas de la Cooperativa. Dentro de los controles operativos se observa que la Cooperativa no cuenta con un departamento de riesgo, una unidad de gestión de cobranza y un área operativa de seguimiento y control de sus desembolsos. La administración del riesgo de crédito en la Cooperativa está desarrollada en base a su reglamento y políticas internas de crédito, sin embargo, existen errores ya que las provisiones para créditos incobrables son bajas y los de la morosidad alta afectando en forma negativa la gestión.

A nivel nacional

Céspedes, M. (2015), en su investigación titulada: " Factores determinantes de la morosidad - en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla", la investigación plantea un análisis de la morosidad existente en los créditos que otorga EDYFICAR, para lo cual se ha investigado cuales son los factores determinantes que conllevan al retraso en el cumplimiento de sus pagos, teniendo como consecuencia que la meta esperada por la financiera no sea la esperada. Los resultados de la investigación

concluyen que unos de los principales factores de la morosidad visto desde el punto económico son: bajos ingresos en los negocios, la mala administración de los negocios y para concluir esta parte los negocios no rentables. Desde el punto de vista social tenemos como principal a los problemas personales, desconocimiento de las necesidades del mercado en el cual operan y la amistad con los clientes morosos o familiares que se encuentran dentro del crédito y son catalogados como morosos. Teniendo como problema principal en esta financiera la falta de experiencia del personal.

Otra de las conclusiones fue las políticas y mecanismos implementados por la financiera para disminuir la morosidad manifestada en los documentos de gestión, los cuales no se cumplen al pie de la letra debido a su ambigüedad e informalidad de uso o desconocimiento de este gracias a la constante rotación del personal, lo cual no genera una correcta gestión y ocasiona una disfuncionalidad en la financiera teniendo como principal consecuencia la morosidad en los clientes a los cuales se les otorga el crédito.

Guajardo, (1991) En su tesis titulado “Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y cobranza” investigación de tipo explicativo y descriptivo donde menciona que el crédito esencialmente está fundado en la confianza y para operarlo con éxito depende de que a las personas que se les concede cumplan con sus promesas de pago, y mantengan buenos propósitos desde que lo solicitan; en tal caso sabemos de antemano que unos no lo harán. En la medida que se concede el crédito, aumenta la inversión en cuentas por cobrar incrementado del mismo modo el riesgo de tener pérdidas por cuentas incobrables; pero a su vez, esperamos que al realizar mayores ventas la contribución a las utilidades sea lo suficientemente grande para que nos reporte un beneficio mayor a los costos anteriormente indicados. Al manipular el crédito, se debe estar atento a vigilar y controlar las acciones en este departamento, ya que si se desatiende y queda fuera de control consigue causar grandes pérdidas o incluso el fracaso de la empresa.

Al extender el crédito a los clientes debemos hacer o siempre pensando en minimizar el riesgo y manteniendo un estricto control sobre el crédito y la cobranza Al analizar el problema del crédito, es esencial hacer un análisis realista de los beneficios marginales y enfrentarlos a los costos y gastos marginales, para en base a estos

estudios contar con un marco de referencia en el aspecto financiero que nos ayude a una toma de decisión correcta. Las políticas crediticias deben ser planeadas en el primer nivel de la organización ya que comprenden decisiones administrativas y de amplio criterio que no deben ser delegadas a subordinados.

Mejía, V. (2014), en su investigación titulada: “Control de la Morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la Financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo fue identificar los factores macro y microeconómicos que inciden en el comportamiento de la morosidad crediticia en el sistema bancario peruano durante el 2012. Los resultados demuestran que los factores macroeconómicos determinan el índice de morosidad crediticia en el sistema bancario peruano. Por otro lado, existe una relación negativa entre la tasa de morosidad crediticia y el ciclo de actividad económica. De igual manera, los índices de morosidad en moneda extranjera se ven deteriorados por incrementos en la volatilidad del tipo de cambio.

En esta investigación se llegó a la conclusión que entre los factores determinantes específicos de la morosidad se encuentran, la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad y su nivel de solvencia. Otra de las conclusiones fueron las diferencias en las características de los clientes morosos y los clientes puntuales, donde los primeros tienen menores ingresos, pero mayores deudas, a comparación de los clientes puntuales. Este estudio se ha tomado en cuenta porque se ha realizado una investigación completa desde los factores determinantes de la morosidad, hasta el análisis de indicadores financieros, evaluación de la cartera de las instituciones Microfinancieras e identificación de las políticas crediticias seguidas por estas instituciones, puntos que ayudarán a direccionar mi investigación.

A nivel local

Coronel, L. (2016), Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público; denominada: Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015, presentada en la universidad Señor de Sipán en la Ciudad de Chiclayo, tiene como Objetivo de: Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad, teniendo los resultados muestran que según el análisis de la correlación de spearman muestra que si existe un grado de incidencia entre las estrategias de cobranza y la Morosidad al .823 socios.

Llegando a la conclusión de que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, indicador que supera el .5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente. Recomendando la implementación de estrategias de cobranza con el propósito de reducir la morosidad en la misma estas estrategias permitirían tomar decisiones que mejoren la calidad de cartera, la cual contara con disminución de morosidad y mayor rentabilidad, a su vez mayor liquidez en sus transacciones, operaciones e intermediación monetaria rubro al que se dedica.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Plan estratégico

Concepto:

Fernández, A. (2012) en su Libro “**Conceptos de Estrategia Empresarial**”, define la estrategia como: “Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” O también “Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa”. Por tanto, concluye indicando que, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas, entendiendo por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere

la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo.

El significado original está relacionado con la estrategia militar definiéndose como el arte o forma de dirigir operaciones militares, haciendo referencia de planes de acción elaborados para lograr la victoria en un conflicto teniendo en cuenta diferentes situaciones o variables que se pueden encontrar.

“El arte de la guerra”, libro escrito por Sun Tzu, muchos ejemplos de estrategias militares. Luego con el transcurrir del tiempo, el concepto de estrategia fue relacionado al ámbito empresarial, utilizando el término estrategia empresarial para hablar sobre una serie de pasos o pautas que una compañía o empresa debe seguir para obtener mayores beneficios.

Coloma, D. (2009) en su libro **“Estrategia Empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito”** nos da el concepto “La estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivos y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de éstas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores”.

Flores, J. (2013) **“Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial”** considera que para entender mejor el concepto de Estrategia Empresarial se debe tomar en cuenta la opinión de diversos autores como:

Ricardo Chandler (como se citó en Flores, 2013) indica que estrategia es la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo, y la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo estas metas.

Anthony (como se citó en Flores, 2013) manifiesta que estrategia es el resultado del proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los cambios en éstos, sobre los recursos usados para alcanzarlos, y sobre las políticas que han de regular la adquisición y la disposición de estos recursos”.

Ricardo Matamala y Jesús Antonio Muñoz (como se citó en Flores, 2013) la estrategia es la configuración misma de los objetivos y la definición de los planes para alcanzarlos.

En términos generales, estrategia empresarial es la combinación de ideas experimentadas profesionalmente para ser puestas en acción tras el propósito de alcanzar buenos resultados. Son herramientas de gestión cuidadosamente elaborados para superar deficiencias u obstáculos que necesariamente tiene que afrontar toda organización dependiendo de la naturaleza o giro de sus actividades.

Son las mismas empresas quienes por buscar cada vez más mejores resultados competitivos van a propiciar la aparición de nuevas dificultades y éstas a su vez exigirán nuevas estrategias; de esta forma permitiendo cada vez más la interrelación de la competitividad, las dificultades y las estrategias.

Castillo, (2012) El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada. Así de acuerdo con diferentes autores, aparecen definiciones tales como:

- Conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa
- Un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios
- La dialéctica de la empresa con su entorno
- Una forma de conquistar el mercado
- La declaración de la forma en que los objetivos serán alcanzarse, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse
- La mejor forma de insertar la organización a su entorno
- Estrategia
- Tecnología
- Organización
- Gestión
- Habilidades de Negociación
- Métricas

Estrategia de cobranza

Deben considerar el número de cuentas a trabajar, los patrimonios disponibles, la manera más segura de priorizar las cuentas para extender la recuperación y al mismo lapso minimizar los recursos y acciones citadas para cobrar e inspeccionar los costos.

- Segmentar la cartera
- Determinar qué acción emprender y cuando para cada segmento.

1.3.2. Cobranzas

Concepto:

Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. En el contexto de la presente investigación el concepto de cobranza está relacionado con la cobranza de cuentas por cobrar de una empresa, donde Flores, J. (2013) en su obra "**Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial**" nos dice: "las cuentas por cobrar son los activos que posee una empresa, como consecuencia de haber otorgado créditos a sus clientes. Se puede definir también a las Cuentas por cobrar, como sumas de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios al crédito".

Hidalgo, E. (2010) en su trabajo de investigación "Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado" afirma: "la cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicios al cliente, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor".

La cobranza está relacionada con las cuentas por cobrar que son el mecanismo imprescindible que viene a consecuencia de la entrega de bienes o servicios bajo la forma de ventas al crédito, y dependiendo de una eficaz

cobranza se apreciará los efectos positivos en la disponibilidad de liquidez, reflejando de igual forma en la rentabilidad.

Medidas persuasivas de cobranza

Capacidad para convencer a los clientes, con argumentos que induzcan al pago de sus deudas que tienen con la empresa; pudiendo ser éstas a través de: notificaciones de cobranza, facilidades de pago u otros medios.

Medidas de exigencia en la cobranza

Planes y acciones que se llevan a cabo para exigir el pago de deudas de los clientes, pueden ser cortes del servicio, la cobranza coactiva, etc.

Capacitación personal de cobranza

Orientaciones al personal involucrado en la cobranza, en cómo actuar en cada situación de morosidad, manteniendo un equilibrio adecuado entre las prácticas de cobranza y la protección al consumidor. Contratar personal con el perfil adecuado que facilite desarrollar una cultura profesional de servicio y respeto. Finalmente, esto se verá reflejado en el cambio de cultura de puntualidad del cliente y el resultado de gestión de cobranza en la empresa.

Estrategias de Cobranza

Ettinger y Goliet (2000), es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión.

Importancia de la Cobranza.

Ettinger (2000), define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

Sistema de Cobranza.

Montaño (1993), define como el proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas.

Políticas de Cobranza.

Según Ettinger y Goliet (2000), manifiesta que representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento.

Normas de cobranza.

Según Villagómez (2013), especifica que las normas de cobranzas es el cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que estipulaciones han de preestablecerse de manera que el usuario este bien informado de que atenerse, cuáles son las compromisos y cometidos al comprar el producto.

Procedimientos de Cobranza.

Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza, estos son algunos de ellos:

Notificación por Escrito.

Según Ettinger y Goliet (2000), explica que es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

Llamadas Telefónicas.

Según Ettinger y Goliet (2000), en un libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

Visitas Personales.

Según Ettinger y Goliet (2000), nos dice que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales

Mediante área de Cobranza.

Según Ettinger y Goliet (2000), manifiesta que una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

Recurso Legal.

Según Ettinger y Goliet (2000), anuncia que es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

Procesos de Cobranza.

Ettinger y Goliet (2000), expresa que existen los siguientes:

- ✓ Hasta 30 días de atraso se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas.
- ✓ Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia de mayor debe visitar al cliente previa cita.
- ✓ Hasta 90 días de atraso el caso debe transferirse al departamento legal.

Objetivos de la Cobranza.

Según Villagómez (2013), el factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquirir y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira.

Cobrar el dinero

Cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza.

Conservar al cliente

Cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma

1.3.3. Morosidad

Concepto:

Gonzales & García (2012), Comportamiento del retraso de una cuenta por pagar. Que se retrasa en devolver o pagar un dinero. Relacionado al presente trabajo de investigación, **“La morosidad; un problema colateral de la crisis económica”**. Nos dice: “la morosidad, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro, eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago”. Según la Guía práctica Iberinform elaborada por Pere Brachfield, refiere: “la morosidad es el deterioro de los hábitos de pago que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios”.

Concepto Morosidad de Pagos de Servicios

Brachfield, P. (2008), fundamenta que es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (créditos no cobrables) y que se cargaran a las cuentas de pérdidas.

Índice de morosidad

Saldo de la cartera de crédito vencida al cierre del periodo ya sea mensual trimestral o anual; También se le puede decir que es el saldo de la cartera total del crédito total vencido

Indicadores de morosidad.

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012); existen:

Cartera Atrasada / Créditos Directos (%)

Es el porcentaje de créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%)

Son los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%)

Son los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Reestructuración de Créditos / Créditos Directos (%)

Son los créditos directos refinanciados o reestructurados.

Provisiones / Cartera Atrasada (%)

Es la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Aguilar V. (2013), consideran que dichos factores de morosidad se restringen a la suma de posición contemplado adentro del cálculo, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos amparados por el gobierno, etc.

Tipos de Morosos.

Brachfeld, J. (2008), existen algunos grupos, estos son:

Los clientes mal informados:

Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.

Los clientes que han tenido impagos técnicos:

Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago:

Son aquellos clientes que dejan de pagar sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.

Los deudores fortuitos:

Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su condición es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones.

Los clientes solventes y con liquidez pero malos administradores: Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recibos por mala gestión.

Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante:

Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.

Los clientes sin planificación:

Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.

Los deudores negligentes:

Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.

Los morosos habituales:

Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.

Los morosos en situación de crisis:

Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

Los morosos profesionales:

Crece bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.

Los defraudadores:

Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.

Causas de los Morosos.**Insolvencia.**

Habilidad institucional para resolver problemas de deudas. Brachfeld, J. (2008), manifiesta que existen:

Los tres tipos de insolvencia según su origen:

- a) Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial.
- b) Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles.
- c) Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones.

Causas de los impagados imputables a terceros.

Son terceros que actúan en momentos de operaciones comerciales. Los dilemas más usuales:

- a) Fallos de la agencia de transportes.
- b) Fallos del representante o agente comercial.
- c) Errores de la entidad bancaria.

Causas de los impagados imputables al deudor.

Las causas son:

- a) Aumento de sus obligaciones por encima de sus ingresos.
- b) Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente.
- c) Problemas familiares o personales.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el plan estratégico de cobranzas influirá en la reducción el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017?

1.5. Justificación del estudio

En la presente investigación se justifica porque se va a proponer un plan estratégico de cobranza con la finalidad de reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

Según Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), narran que se fracciona en tres aspectos, estos son:

Justificación teórica

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la formación permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga.

Dicha exploración es de carácter teórico y se fundamenta en dos teorías, tales como: variable dependiente, se trabaja con la teoría de los indicadores de la morosidad según SBS, además, se trabaja con los tipos de morosos según Brachfeld. Por el otro lado, en la variable independiente, se trabaja con las teorías de Sistemas de Cobranza según Villaseñor, Ettinger & Goliet, además, se trabajara con procedimientos de cobranza según el autor Ettinger.

Justificación metodológica.

Cuando se señala que el empleo de determinados métodos y mecanismos de investigación pueden ser útiles para averiguaciones semejantes.

La reciente indagación utiliza como técnicas a la encuesta y la observación directa, además, como instrumentos de investigación el cuestionario y la guía de observación. También utiliza el software SPSS versión 21 (coeficiente de correlación de Pearson), para correlacionar las variantes en análisis.

Justificación social.

En el momento que la exploración va solucionar dilemas comunitarios que dañan a un conjunto colectivo. En resumen la indagación favorece a los trabajadores y población en general que opta por este servicio. También, beneficia a ADRA PERU - AGENCIA JAEN a través de estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad de los clientes.

1.6. Hipótesis

H1: La propuesta de un Plan Estratégico de Cobranzas si influirá en la reducción del índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

1.7.2. Objetivo específico.

Examinar la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017

Explicar la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017

Demostrar el efecto de la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017

CAPITULO II

METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de la investigación

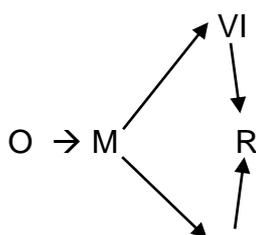
Esta investigación es de Tipo explicativo – correlacional porque se explicara en qué medida influye la aplicación de la propuesta de plan estratégico de cobranza para disminuir el índice de morosidad en la ONG ADRA PERU Agencia Jaén. Hernández, (2003).

Explicativo: Veremos más allá de la descripción del fenómeno que causaran las variables, respondiendo el que y el porqué de las mismas.

Correlacional: Porque básicamente mediremos las dos variables estableciendo su grado de correlación pero sin pretender dar una explicación completa de la causa y efecto de que denotaran las variables de cuanto corroborara el plan estratégico de cobranza en disminuir en índice de morosidad.

2.1.2. Diseño de la investigación

Según Hernández, (2003) el Diseño de investigación es No experimental, debido a que se vera la variación de alguna variable y se experimentara que pasara con la aplicación de la propuesta del plan estratégico de cobranza y por ende también es descriptivo debido a que solo se describirá lo que suceda en esta investigación que se le aplicara a las emprendedoras de la ONG ADRA PERU Agencia Jaén.



VD

O = Observación

M = Muestra

VI = Variable Independiente

VD = Variable Dependiente

R = Resultados

No experimental: Porque busca observar los fenómenos causados por la variables tal como se da en su contexto natural y así nos permitirá realizar un análisis y posteriormente ver la correlación entre ambas y ende obtener nuestras conclusiones.

Cuantitativa: Porque se usara métodos y técnicas que nos ayudaran a ver con la medición la magnitud, la observación, el muestreo, análisis y tratamiento estadístico de las variables. Ñaupas H. (2013)

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Tabla 1 Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Plan Estratégico de Cobranza	Coloma, D. (2009) en su libro “Estrategia Empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito” nos da el concepto “La estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivos y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de éstas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores”.	
Índice de morosidad	Comportamiento del retraso de una cuenta por pagar. Que se retrasa en devolver o pagar un dinero. Relacionado al presente trabajo de investigación, Gonzales & García (2012) “La morosidad; un problema colateral de la crisis económica” . Nos dice: “la morosidad, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro, eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago”.	

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 2 Operacionalización, Variable Dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITIMS	MEDICION	TECNICA	
Plan Estratégico de Cobranza	sistema de cobranza	Importancia	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	Escala	Fichaje	
		Normas	¿Considera usted que las normas de cobranza dela ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?			
		Políticas	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?			
	Procedimiento de cobranza	Notificación por escrito	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?	A veces,	Si,	INSTRUMENTO
		Objetivos de cobranza	¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?			
		Llamadas telefónicas	Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?	No,	Encuesta	
		visitas personales	¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?			
		Área de cobranza	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuente con un área de cobranza para los pagos de la cuotas?	Nunca		
		Recursos Legales	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda obligar el pago con un recurso legal a la emprendedora?			
			¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga una gestión de cobranza?			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Operacionalización, Variable Independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITIMS	MEDICION	TECNICA
Índice de morosidad	Morosidad	Reestructuración de créditos	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	Escala	Fichaje
		Provisiones	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?		
		Créditos directos	¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?		
	Tipos de morosos	Cientes mal informados	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?	A veces,	INSTRUMENTO
		Morosos en situación de crisis	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?		
		Deudores fortuitos	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?	Si,	
		Morosos habituales	¿Considera usted que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?	No,	
		Descuentos especiales	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?	Nunca	Encuesta
			¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?		
		Morosos preferenciales	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

En esta investigación nuestra población es de 105 socias emprendedoras con problemas de pago en la ONG ADRA PERU - Agencia Jaén, en las cuales se analizará el índice de morosidad y en quienes se aplicará el plan estratégico de cobranza.

En la siguiente tabla se mostrará un recopilado de la morosidad del año 2017 por Asociación Comunal de la Agencia Jaén.

ANEXO : CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CARTERA EN MORA. ENERO - DICIEMBRE

AGENCIA: JAEN

ASESOR DE SERVICIOS: TODOS

	Asociación Comunal / Socia	Producto y Saldo S/.			Total Mes
		Mora CE (Saldo ABC)	Mora CE (Saldo ONG)	Mora CC – MPC - MMH	
1	1 Unidas al éxito I	S/. 255.00			S/. 2,702.49
	2 Mujeres exitosas de Bagua	S/. 241.00			
	3 Mujeres unidas al éxito	S/. 107.00	S/. 720.49	S/. 250.00	
	4 Unidas en el trabajo	S/. 197.00			
	5 Unión y fuerza	S/. 466.00	S/. 466.00		
2	6 Aziel	S/. 165.00			S/. 1,355.97
	7 Mujeres unidas al éxito	S/. 574.97			
	8 Triunfaremos unidas	S/. 197.00			
	9 Unión y fuerza	S/. 419.00			
3	10 Aziel	S/. 330.00			S/. 5,025.15
	11 Mujeres unidas al éxito	S/. 1,922.97	S/. 1,614.43	S/ 250.00	
	12 Mujeres exitosas de Bagua	S/. 471.00			
	13 Unión y fuerza	S/. 116.00	S/. 303.95		
	14 Unidas al progreso			S/. 266.80	
4	15 Unidas al progreso	S/. 260.00			S/. 6,711.61
	16 Aziel	S/. 495.00			
	17 Creciendo con honestidad			S/. 300.00	
	18 Mujeres unidas al éxito	S/. 1,229.25	S/. 1987.47.		
	19 Unión y fuerza	S/. 582.00	S/. 42.67		
	20 Gotitas de lluvia	S/. 272.00			
	21 Mujeres con visión al futuro	S/. 294.00			
	22 Mujeres trabajando por nuestro futuro	S/. 279.00			
	23 Dulce hogar			S/. 167.00	
	24 Jardines del edén			S/. 123.08	
	25 Mujeres unidas al progreso			S/. 1,000.00	
	26 Fuerza unión y progreso	S/.		S/. 310.00	
	27 Lucero de la mañana			S/. 630.61	

	28	Prosperidad futura	S/. 437.00	S/. 484.21.		
	29	Sirviendo con honestidad	S/. 290.00		S/ 125.00	
5	30	Progresando al futuro	S/. 183.00			S/. 5,636.19
	31	Gotitas de lluvia	S/. 424.00			
	32	Mujeres con visión al futuro	S/. 588.00			
	33	Mujeres trabajando por nuestro futuro	S/. 348.00			
	34	Mujeres unidas al progreso			S/. 2,000.00	
	35	Jardines del Edén	S/. 79.00		S/. 123.08	
	36	Lucero de la mañana			S/. 1,059.11	
	37	Sirviendo con honestidad	S/. 832.00		S/ 250.00	
6	38	Unidas al progreso			S/. 204.56	S/. 5,616.56
	39	Progresando al futuro	S/. 366.00			
	40	Bendiciones de Jesús.	S/. 197.00			
	41	Gotitas de lluvia	S/. 728.00			
	42	Mujeres trabajando por nuestro futuro	S/. 373.00			
	43	Mujeres unidas al progreso	S/. 921.00	S/. 657.00	S/. 2,000.00	
	44	Jardines del edén	S/. 170.00			
7	45	Mujeres unidas al progreso	S/. 1,840.00			S/. 1,840.00
8	46	Unidas al progreso			S/. 292.00	S/. 5,017.13
	47	Mujeres unidas al progreso	S/. 1,594.00			
	48	Honradez y trabajo	S/. 1,318.00	S/. 1,071.13	S/. 742.00	
9	49	Mujeres unidas al progreso	S/. 1,384.00			S/. 1,384.00
10	50	Mujeres unidas al progreso	S/. 1,184.00			S/. 1,184.00
11	51	Sol radiante			S/. 250.00	S/. 1,307.00
	52	Creciendo con honestidad	S/. 550.00			
	53	Dios es Amor	S/. 272.00			
	54	Triunfaremos unidas	S/. 235.00			
TOTAL			S/. 23,186.19	S/. 4,875.67	S/. 9,718.24	S/. 37,780.10

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Muestra

Esta son las emprendedoras que quedaron en mora por la razón que fuese en el año 2017 y que aún están con uno o más créditos activos, serán 40 emprendedoras encuestadas. Elaborado con un margen de error de un 90%.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El proceso consiste en tener todas las encuestas listas y tomárselas a las emprendedoras que quedaron en mora de la ONG ADRA PERU Agencia Jaén y de acuerdo a las respuestas se tomara el análisis respectivo.

Tabla 4 Técnicas, Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.

Técnicas	Instrumentos	Validez y Confiabilidad
		* Aplicado a las emprendedoras
Fichaje	Encuesta	*El reporte de morosidad del año 2017
		*Recopilación de datos de fuentes relacionadas
		*Validado por expertos en Investigación.

Fuente: Elaboración propia

Grasso (2006), fundamenta que la encuesta es un proceso que explora incógnitas que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener datos de una gran cantidad de individuos.

2.5. Método de análisis de datos

Método Analítico

Nos permitirá analizar la realidad del plan estratégico de Cobranza (variable independiente) de la ONG ADRA PERU Agencia Jaén, para disminuir el índice de morosidad en las emprendedoras actuales.

Método Deductivo

Para este trabajo de investigación se recurrirá a información de diferentes autores, teorías, revistas e Internet, para luego seleccionar la información más conveniente, apropiada y aplicarla a la realidad de la ONG ADRA PERU Agencia Jaén.

2.6. Aspectos éticos.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativo.

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación:

Tabla 5 Criterios éticos

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades como emprendedores.
Z<Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Mi actuar al momento de recopilar los datos será con prudencia

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación realizada a las emprendedoras de ADRA PERU JAEN 2018. Concerniente al PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN – 2017. Dicha información fue recopilada con la aplicación de una encuesta con preguntas simplificadas con el objeto de proponer un plan estratégico de cobranza y así disminuir el índice de morosidad. Para lo cual se utilizó el software SPSS versión. Que sirvió para identificar y conocer dichas variables mediante gráficos y resultado estadísticos que se presentara y describirá. Del mismo modo calculando nuestra muestra como ya se mencionó con un margen de error en un 90%

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

90%				
Z =				1.64
E =				0.1
p =				0.6
q =				0.4
N =				105
n =	2.6896	*	0.24	* 105
	0.01	*	104	+ 0.6455
n =	67.77792			40
	1.69			

Figura 1 Cálculo de la muestra

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Mayor importancia a la buena rentabilidad

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	10	3	25	2

Fuente: Elaboración propia

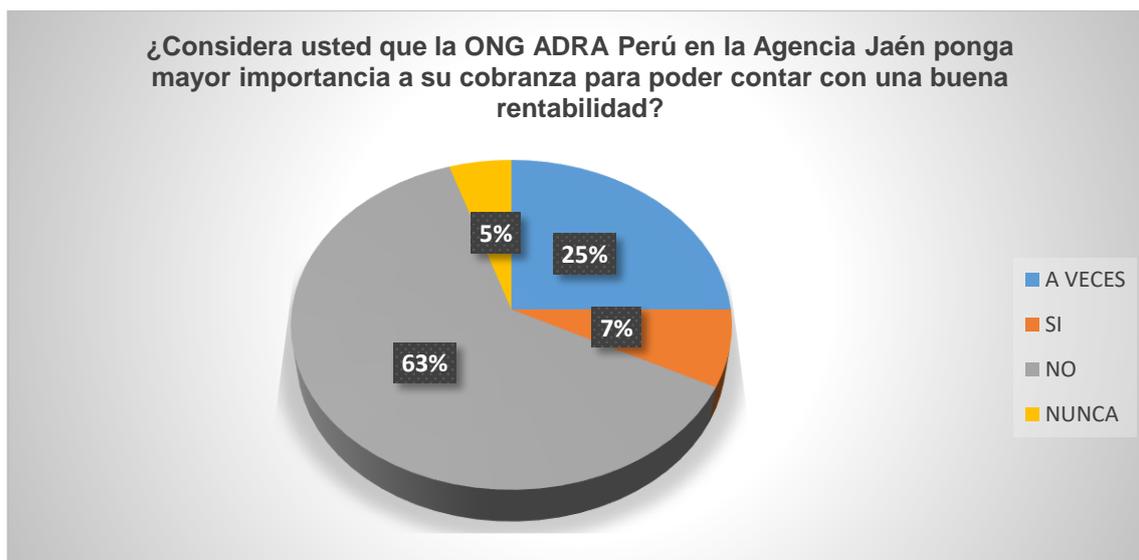


Figura 2 Mayor importancia a la buena rentabilidad

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Según los resultados de la aplicación de la encuesta notamos que con un 63% de los encuestados sostiene que: La cobranza realizada NO es con el fin solo de tener una buena rentabilidad como institución, sin embargo, un 25% considera que A VECES nuestra recuperación tiene ese fin, un 7 % dice que SI y un 2% dice que NUNCA es esa la razón de la Cobranza.

Dando a demostrar que un 37% cree que nuestro proceso de cobranza tiene más énfasis en las responsabilidades como Entidad, sin embargo es para recordarle de sus responsabilidades económicas.

Tabla 7 Las normas de cobranza

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que las normas de cobranza de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?	10	30	0	0

Fuente: Elaboración propia



Figura 3 Las normas de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En nuestra siguiente pregunta de la aplicación de la encuesta notamos que un 75% considera que SI, nuestras normas de cobranza garantizan el pago de sus servicios, notamos también que un 25% Cree que solo A VECES es que se garantiza el pago de los servicios.

Teniendo a todos nuestros encuestados con la convicción que nuestro sistema de cobranza si tiene un buen objetivo en beneficio a la institución como a ellos mismos. Ya que los trabajadores son capacitados y los clientes también llevan una capacitación mensual en diversos temas.

Tabla 8 Políticas de cobranza

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?	6	32	2	0

Fuente: Elaboración propia

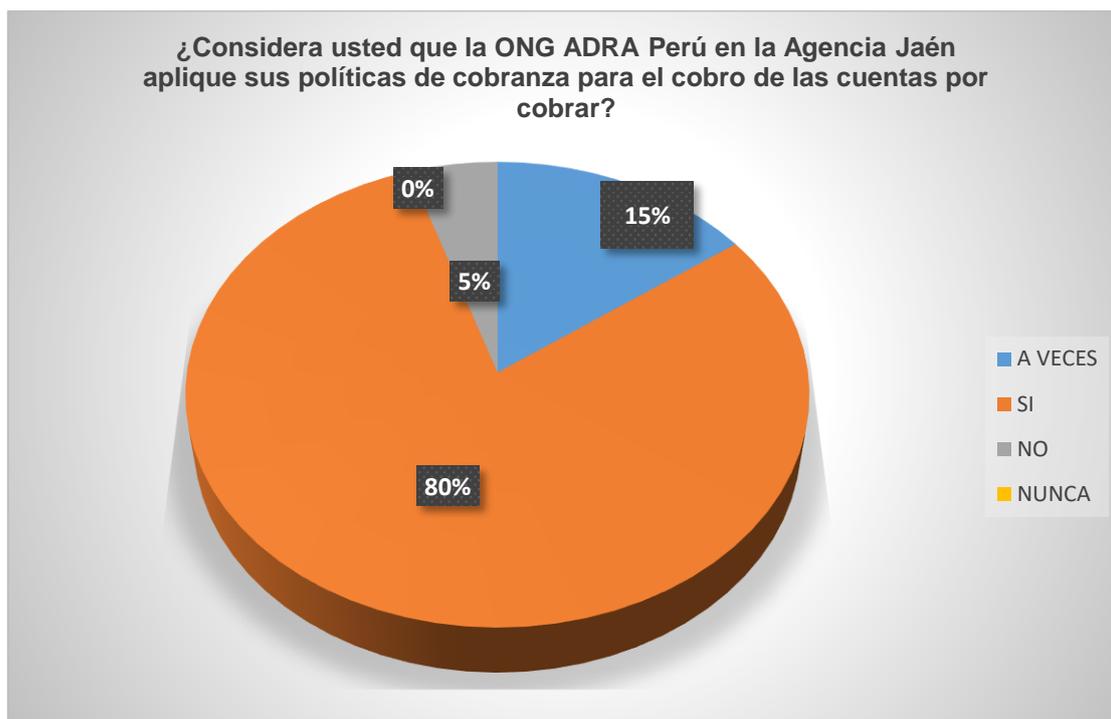


Figura 4 Políticas de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En los resultados de esta pregunta de la aplicación de la encuesta nos damos cuenta de que un 80% SI aplicamos las políticas de cobranza para el recupero de las cuentas por cobrar, también notamos de que un 15% solo A VECES es que se considera las políticas de cobranza en dicho proceso, sin embargo, un 5% menciona que NO se considera ninguna política. Resaltando que estas personas no se encuentran bien capacitadas ya que al momento de brindarles el crédito se les menciona nuestras políticas.

Tabla 9 Notificación al usuario

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿A presenciado usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envió una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?	8	10	20	2

Fuente: Elaboración propia

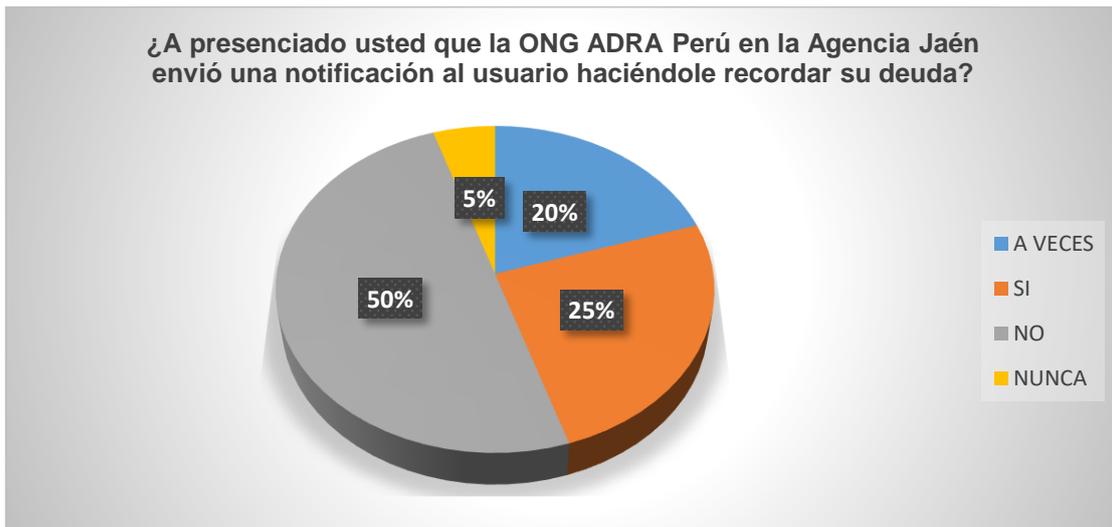


Figura 5 Notificación al usuario

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta notamos de que 50% de emprendedoras consideran de que SI se llega al nivel de cobranza de enviar una notificación de cobranza de sus cuotas retrasadas, para hacerle recordar su deuda. Notamos también que un 25% considera que NO se llega hasta este trámite mostrando de que aun en su Ac. Aun o existió ningún problema economía con la magnitud de enviar una notificación, Vemos en la representación de nuestro grafico que un 20% de los encuestados consideran de que A veces si llegamos a dar este documento y solo un 5% dice de que nunca se llegara a dar dicho procesos de cobranza.

Considerando de una notificación es el último paso de nuestro proceso de cobranza y se ha aplicado en mínimas oportunidades y en pocas ACs. Dando a demostrar que no existe una mora incobrable en nuestros clientes.

Tabla 10 Cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?	8	0	32	0

Fuente: Elaboración propia

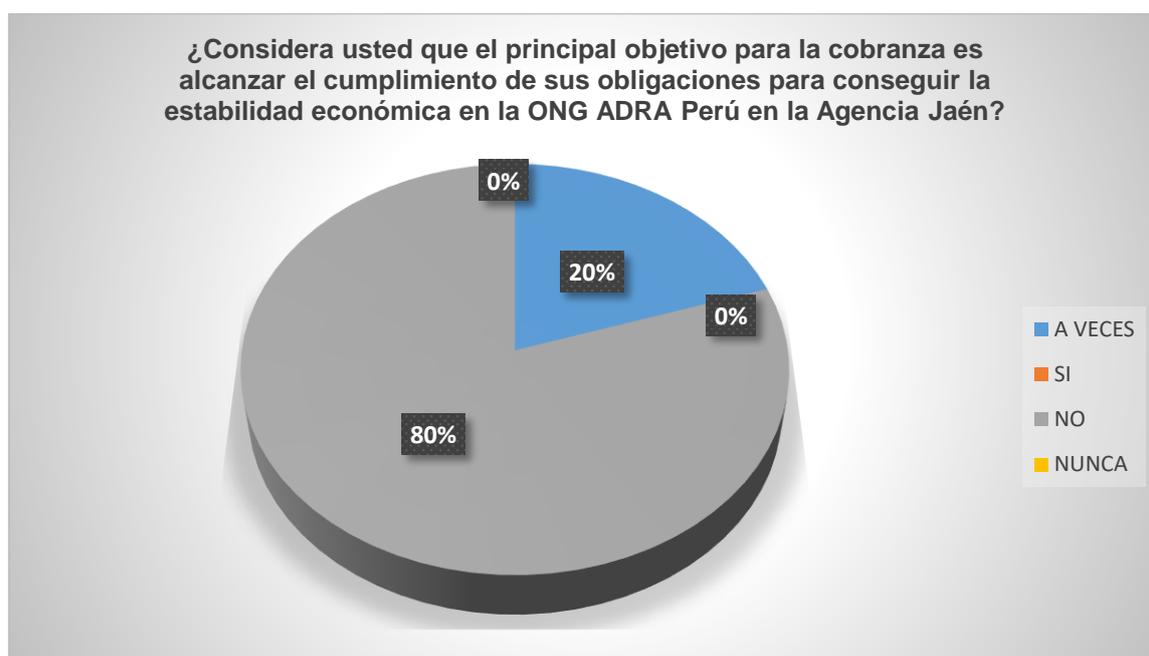


Figura 6 Cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En los resultados de la aplicación de esta pregunta de la encuesta notamos de que un 80% considera que NO, que nuestro procedimiento de cobranza es solo para cumplir nuestras obligaciones financieras. También nos muestra que un 20% considera que A VECES el proceso de cobranza muestra esta impresión, recalando que ningún encuestado se atrevió a mencionar que SI o NUNCA que este proceso solo sea para alcanzar el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Tabla 11 Cobranza a través de una llamada telefónica

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?	13	22	5	0

Fuente: Elaboración propia

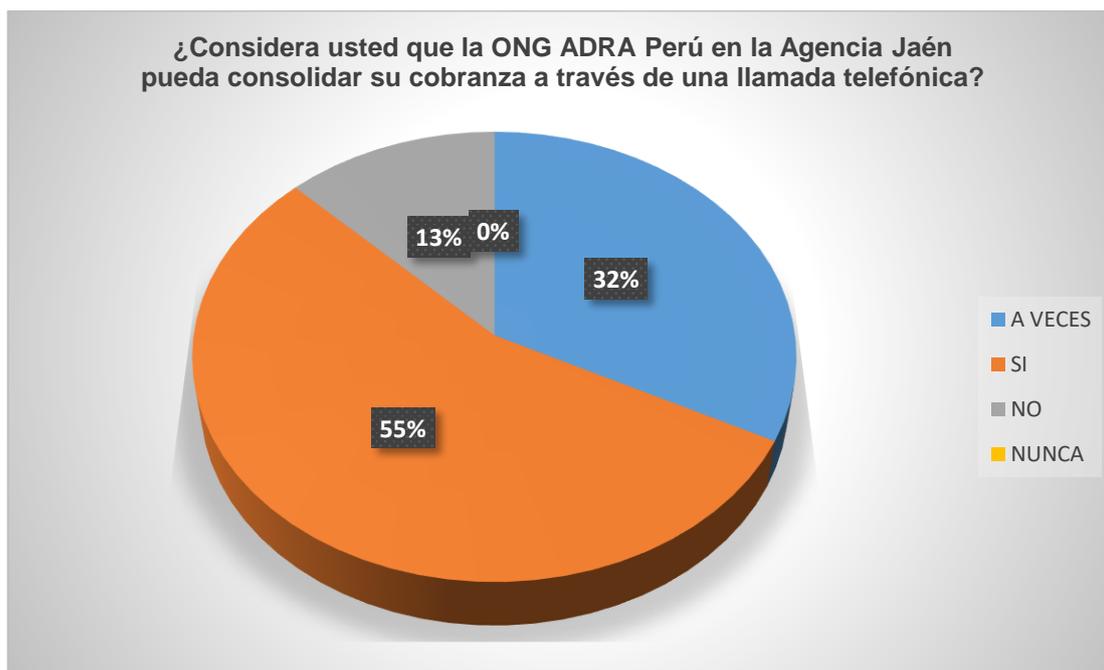


Figura 7 Cobranza a través de una llamada telefónica

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta nos muestra de que un 55% de los encuestados considera que, Si se puede concluir el pago de un crédito a través de una llamada telefónica, también podemos notar que un 32% considera que A VECES si tiene eficiencia esta estrategia de cobranza, sin embargo, un 13% considera que NO tendría eficiencia el solo llamar y confiar en la recuperación de la deuda. Teniendo un 68% de respuestas positivas en este proceso de cobranza, por ende, como Asesores ya conocemos a los clientes con quienes se puede trabajar esta estrategia.

Tabla 12 Visitas personales garanticen un cobro más eficaz

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?	11	21	7	1

Fuente: Elaboración propia

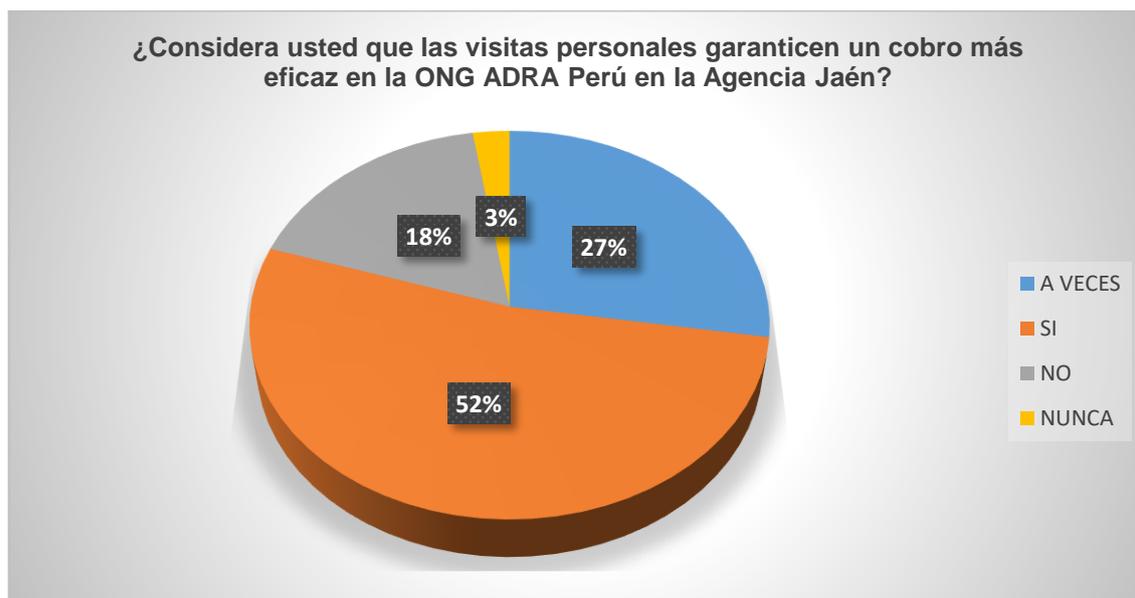


Figura 8 Visitas personales garanticen un cobro más eficaz

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Esta pregunta nos muestra que un 52% de la población encuestada SI considera que las visitas personales hasta sus viviendas es un eficaz proceso de cobranza, un 27% considera que A VECES tendría un buen resultado este proceso de cobranza, sin embargo, un 18% considera que No tendría resultado este proceso y un 3 % menciona que nunca funcionaría esta estrategia de cobranza.

Teniendo un 79% de respuestas positivas el cual nos da un buen margen de eficacia con este proceso de cobranza que no se viene aplicando con mucha frecuencia.

Tabla 13 Área de cobranza

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuenta con un área de cobranza para los pagos de las cuotas?	0	17	23	0

Fuente: Elaboración propia

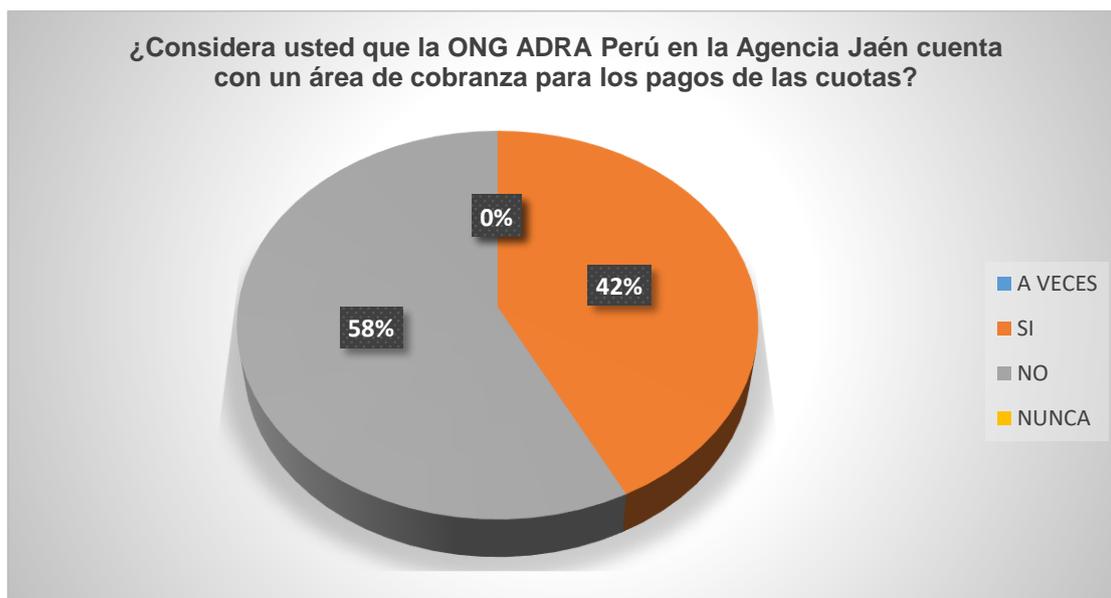


Figura 9 Área de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Notamos que los resultados de las emprendedoras encuestadas, un 58% considera que NO contamos con un área de cobranza, y un 42% que, SI se tiene dicha área, teniendo a nuestra población en confusión, porque si se tiene un área de cobranza, pero en la sede principal porque en la agencia solo contamos con Asesores de Servicio quienes se encargan de brindar el crédito y hacer el recupero de los mismos.

Por el cual se está proponiendo a que se implemente un área en la agencia y por ende un personal encargado específicamente de esa área muy aparte de ser Asesor.

Tabla 14 Recurso legal

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Presencio alguna ocasión que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén obligo el pago con un recurso legal a la emprendedora?	6	19	12	3

Fuente: Elaboración propia



Figura 10 Recurso legal

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta de la encuesta notamos de que un 47% de las emprendedoras encuestadas considera de que SI podríamos llegar a obligar a que sus cuotas vencidas sean canceladas a través de un recurso legal. Y un 30% considera que no se puede obligar a este cumplir este proceso porque ya perderíamos de vista nuestra misión como institución, sin embargo, un 15% cree que A VECES si se requiere de este proceso, y un 8% considera que NUNCA llegaremos a este proceso de cobranza.

Hasta el momento no se encuentra ningún informe que mencione obligación alguna a realizar el pago con un recurso legal, más si se les visitó recalcando que se podría llegar a tal nivel.

Tabla 15 Gestión de cobranza

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga un área gestión de cobranza?	0	27	13	0

Fuente: Elaboración propia

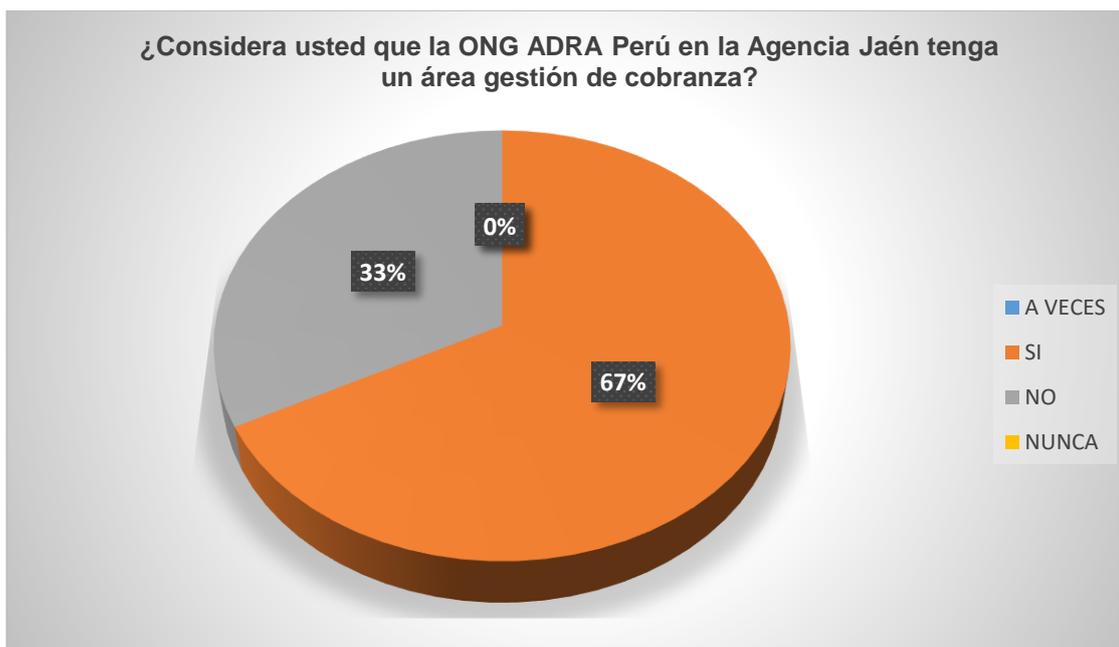


Figura 11 Gestión de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Como toda institución financiera, ADRA en la agencia Jaén SI tiene una gestión de cobranza y un 67% de las emprendedoras encuestadas mencionan lo mismo y también notamos que un 33% cree que NO contamos dicha acción - tramite de cobranza. Esta herramienta es muy utilizada en el retraso de pagos por el cual no se puede dejar de considerar para el recupero de las mismas.

Tabla 16 Facilidades de refinanciamiento de deuda

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	5	10	24	1

Fuente: Elaboración propia



Figura 12 Facilidades de refinanciamiento de deuda

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Esta pregunta revela de que 60% de las emprendedoras encuestadas considera que NO brindamos facilidades de refinanciamiento de deudas, un 25% que SI existe este proceso, un 12% cree que A VECES y un 3% considera que NUNCA habrá un refinanciamiento.

Como institución financiera y con la población a la cual nos dedicamos a brindar el crédito, nuestros rubros crediticios no son tan elevados y se le hace un respectivo análisis económico, para no tener que llegar a este nivel ya que como garante, como AC. Y como agencia nos vemos involucrados en el recupero de un crédito, motivo por el cual este proceso o plan de cobranza no es utilizado con amplia libertad hacia nuestras emprendedoras.

Tabla 17 Número de clientes morosos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Cree que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?	0	2	33	5

Fuente: Elaboración propia



Figura 13 Número de clientes morosos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta aplicada a emprendedoras nos damos con la sorpresa que un 82% considera que NO tenemos un gran número de clientes morosos, un 13% considera que NUNCA tendríamos un gran número de clientes en este estado, y un 5% considera que como en todo lugar donde fluye el dinero siempre habrá personas que no cumplan con sus responsabilidades.

Sin embargo, contamos con un 95% de afirmación de que no contamos con una lista negra de clientes morosos, gracias a que mes a mes en cada campaña de crédito se hace una evaluación personal con cada emprendedor con la junta directiva y con el comité de crédito para brindar el servicio financiero, motivo por el cual filtramos varios percances económicos

Tabla 18 Cobros antes a fin de evitar su vencimiento

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?	3	0	37	0

Fuente: Elaboración propia

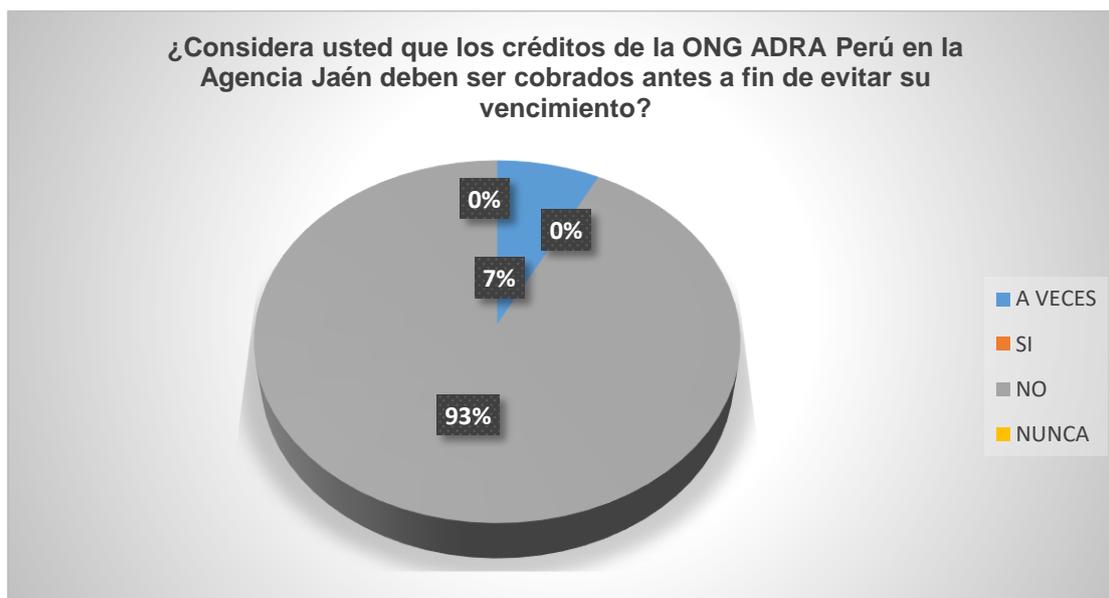


Figura 14 Cobros antes a fin de evitar su vencimiento

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta notamos de que un 93% NO considera que los créditos deben ser cobrados antes de la fecha de pago, notamos también de que un 7% considera que A VECES se debería cobrar antes de la fecha. Como institución sabemos de qué no se debe cobrar antes de la fecha, pero si se puede recordar el cumplimiento de ésta antes de su vencimiento, acción que se ha tomado a libertad de utilizar que se les recalque el día de sus pagos de su crédito personal y grupal el día de la reunión como AC.

Tabla 19 No brinda información de los pagos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Ha notado que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?	7	14	16	3

Fuente: Elaboración propia

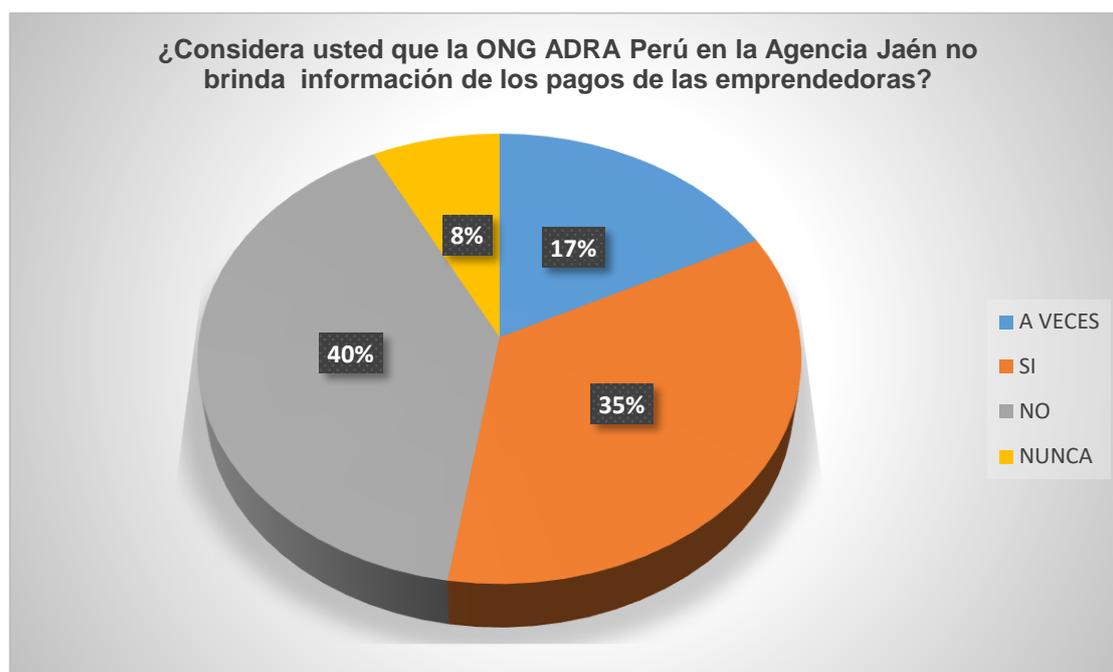


Figura 15 No brinda información de los pagos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta aplicada a las emprendedoras nos damos cuenta de que un 40% de estas consideran que NO se brinda ninguna clase de información de pagos a ellas, un 35% considera que SI y un 17% cree que solo A VECES se le brinda este dato importante y un 8% dice que NUNCA se les da información.

Como trabajadores de esta institución cada reunión se brinda un informe económico del balance general de la tesorera, del control de pagos como AC, y lo que falta es brindar un reporte de pagos de los créditos solidarios, que sería bueno informar para sí evitar clientes deudores posteriormente.

Tabla 20 Suspensión del crédito a morosos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?	2	35	3	0

Fuente: Elaboración propia

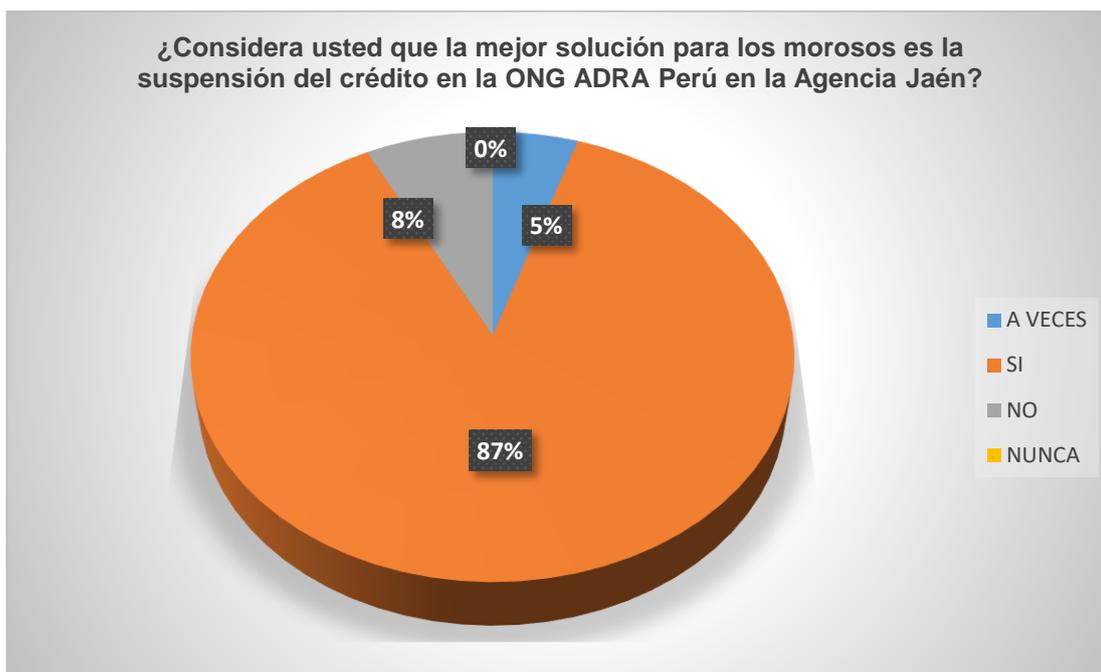


Figura 16 Suspensión del crédito a morosos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el detalle gráfico para esta pregunta notamos de que un 87% de emprendedoras SI apoyan a que se suspenda el crédito a un socio con retrasos de pago ya que es una dificultad para brindar más créditos a la AC porque los créditos son con un garante solidario, si el crédito no es saneado se hace cumplir con los niveles de responsabilidad. Notamos que un 8% NO está de acuerdo con este proceso y un 5% considera que A VECES es necesario este trámite.

Considerando que con tres letras incumplidas el cliente ya no puede continuar para el siguiente ciclo.

Tabla 21 Retraso de pagos por imprevistos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Esta consiente que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?	4	36	0	0

Fuente: Elaboración propia

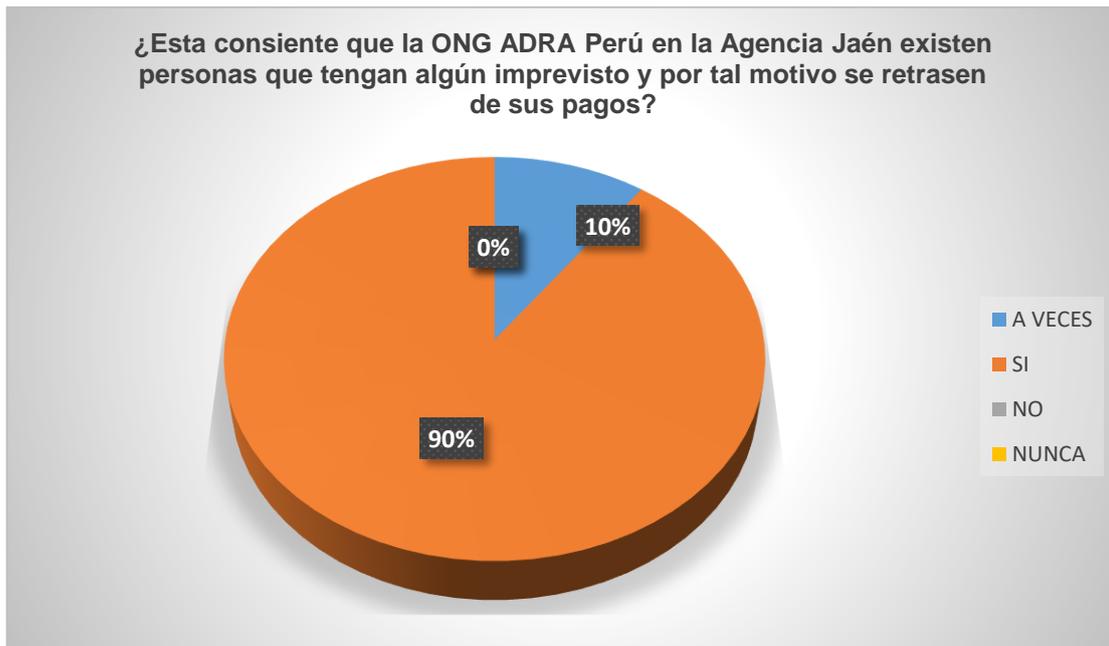


Figura 17 Retraso de pagos por imprevistos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la representación gráfica de esta pregunta notamos que un 90% considera que SI alguien del grupo se retrasa es porque tuvo algún imprevisto que por ende se tiene que solucionar máximo al transcurso del día para no mostrarse como una AC en mora un 10% considera que A VECES es licito un retraso por algún imprevisto.

Tabla 22 Incumplimiento de pago por problemas económicos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Discurre que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?	11	21	8	0

Fuente: Elaboración propia

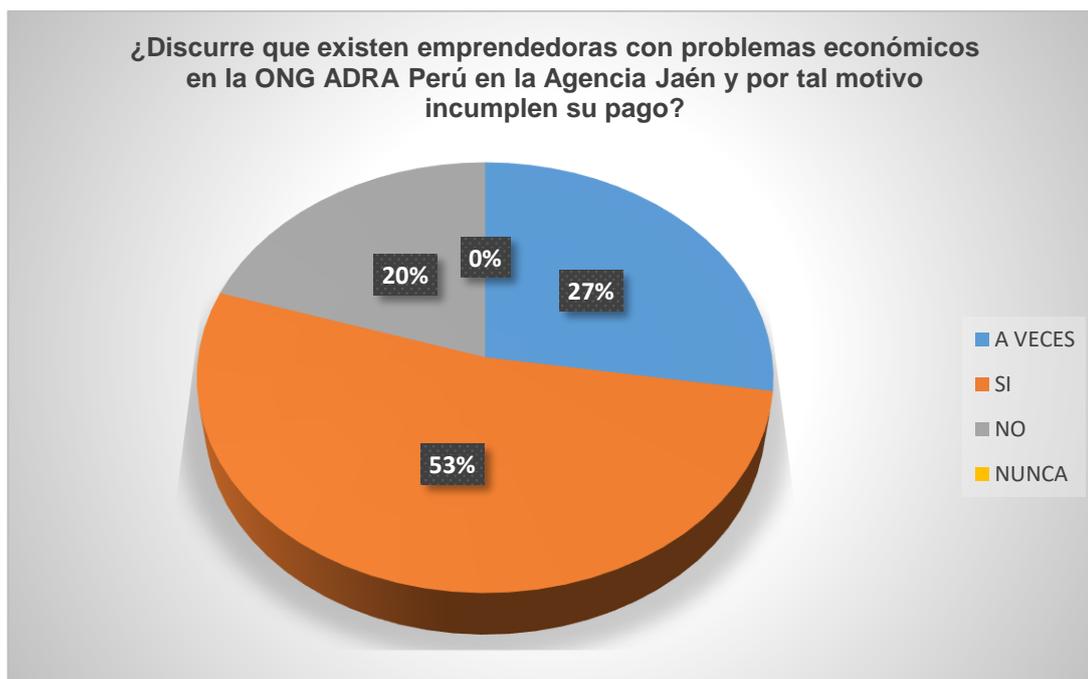


Figura 18 Incumplimiento de pago por problemas económicos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Notamos en esta pregunta que tiene mucha relación con la con la anterior vemos que un 53% considera que SI hay retrasos por problemas económicos un 27% considera de que A VECES y un 20% considera de que NO debe haber retrasos por problemas económicos.

Debido a que antes de darles el crédito se les recalca que este no es para suplir emergencias sino para ser utilizado o invertido en su negociación que si o si dará resultados o generara ingresos.

Tabla 23 Crédito de acuerdo a su alcance económico

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?	3	36	1	0

Fuente: *Elaboración propia*



Figura 19 Crédito de acuerdo a su alcance económico

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis:

Antes de brindar un crédito se los capacita y se ve su nivel de crédito que se le puede brindar para evitar retrasos notamos que un 90% de emprendedoras encuestadas consideran que SI se les da de acuerdo a su capacidad económica, un 7% cree que solo A VECES se considera este aspecto y un 3% cree que NO se considera su alcance económico.

Tabla 24 Crédito de acuerdo a sus ahorros

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?	1	39	0	0

Fuente: Elaboración propia

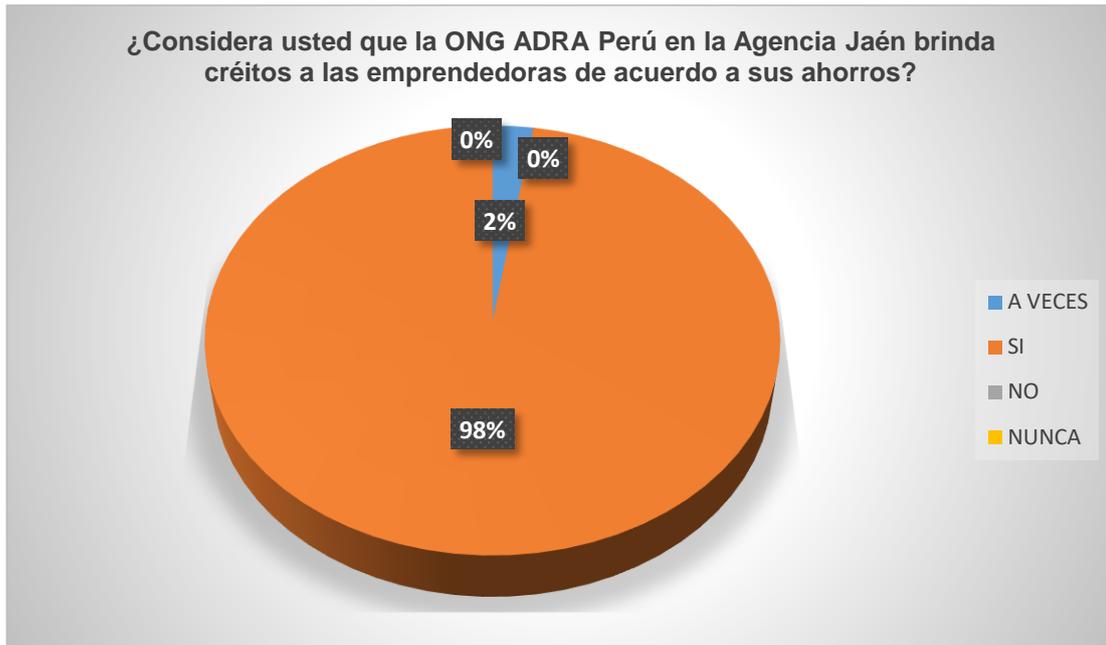


Figura 20 Crédito de acuerdo a sus ahorros

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En esta pregunta aplica a las emprendedoras que lleva mucha relación con la anterior nos muestra que un 98% considera que sus ahorros SI son indispensables al momento de adquirir un préstamo y solo un 2% cree que A VECES es que se aplica esta modalidad.

Se tiene como un producto financiero *Incentivo de ahorro del emprendedor* el cual al tercer crédito recién es considerado este ámbito a que si más ahorras más crédito se les puede brindar, porque tiene con qué respaldar su deuda. Sin embargo, antes de los tres créditos son montos fijos asignados por la institución.

Tabla 25 Crecimiento de incumplimiento de pagos

PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA
¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?	8	4	28	0

Fuente: Elaboración propia

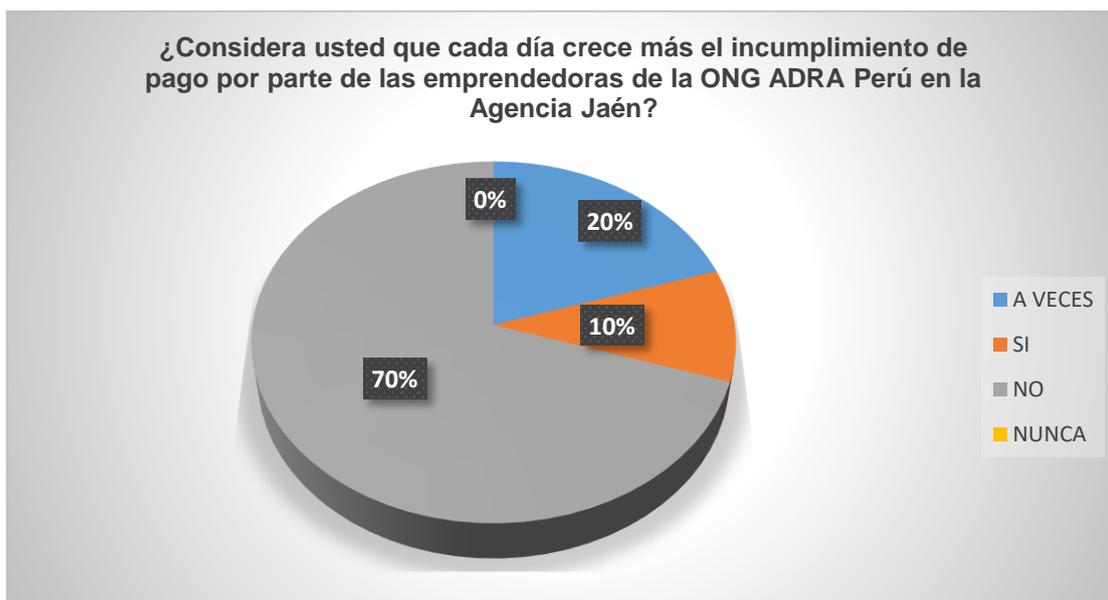


Figura 21 Crecimiento de incumplimiento de pagos

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En este gráfico representando nuestra última pregunta notamos que nuestras emprendedoras consideran en un 70% de que el crecimiento de morosidad NO es un crecimiento diario por la rigurosidad de cumplimiento, un 20% considera que A VECES sucede este crecimiento debido a las temporadas de negocio, y notamos también que un 10% SI considera que hay un crecimiento de incumplimiento de pagos.

Para el cual se está haciendo esta propuesta de un plan estratégico de cobranza y así disminuir el índice de morosidad en nuestros emprendedores.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

Fiabilidad del instrumento

Tabla 26 Variable dependiente. Plan estratégico de cobranza

Alfa de Cronbach	N° de elementos
80,1%	10

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al análisis de fiabilidad del instrumento de la variable dependiente podemos decir que es confiable ya el Alfa de Cronbach no arrojó en un 80,1%.

Tabla 27 Variable independiente. Índice de morosidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
79,2%	10

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al análisis de fiabilidad del instrumento de la variable independiente podemos decir que es confiable ya el Alfa de Cronbach no arrojó en un 79,2%.

Tabla 28 Correlación e variable dependiente e independiente

		Plan de estrategia de cobranza	Índice de morosidad	
Rho de Spearman	Plan de estrategia	Coeficiente de correlación	1.000	
	de	Sig. Bilateral	.823	
	cobranza	N°	10	
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	.823	1.000
		Sig. Bilateral	.000	
		N°	10	10

Fuente: Elaboración propia

Estrategias de Cobranza

Según los resultados obtenidos de la variable independiente (Plan estratégico de Cobranza), específicamente en la dimensión de Área de Cobranza nos muestra que un 58% de personas encuestadas manifiestan que no hay un área de cobranza específica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y un 42% que consideran que si por motivo que el AS. Lo realiza. De tal modo se denota que la cobranza varía de acuerdo a al nivel de morosidad que tenga el usuario, direccionado los impulsos desde una citación amigable a través del celular hasta una diligencia de cobranza más vigorosa por el jurista de la organización que lo estimule a respetar su obligación. Si es que es mesetario, Anterior a eso se debió tener varios encuentros en negativa con la emprendedora en mora. Además, nos muestra que el 67% de personas encuestadas que no hay un área de gestión de cobranza en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y un 33% cree que si mas no certifica tal visita.

Ettinger y Goliet (2000), expresan que los comunicados por nota no dan su fruto; él administrador de crédito de la institución puede llamar al usuario y demandar la obligación próxima. También fundamentan que después de cierto tiempo posterior al término de las cuentas por cobrar, la institución manda una carta formal, rememorando al cliente lo que debe.

Morosidad de pagos

Según los resultados obtenidos de la variable dependiente (Morosidad de pagos), específicamente en la dimensión Morosos nos muestra que un 82% de encuestados manifiestan que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no hay morosidad un 13% considera que nunca habrá y solo un 2% que si seguiremos con estos problemas económicos si es que se aplica este plan estratégico de cobranza. Contando con apoyo de emprendedores encuestados que son más de la cuarta parte de morosos es que se sigue demostrando que se debe aplicar esta propuesta de plan estratégico de cobranza en la misma entidad.

Brachfield, P. (2008), expresa que esta asociación de deudores cumplen con sus obligaciones después de recibir la información oportuna de sus obligaciones en el plazo establecido. Al mismo tiempo expresa que es la proporción de las financiaciones directas que han sido reestructurados.

En el Análisis general a todas nuestras tablas graficas en representación a la encuesta aplicada a nuestras emprendedoras de la agencia Jaén, notamos de que la mayoría de estas se encuentran capacitadas en el ámbito económico, sin embargo se considera de que la implementación de un plan estratégico de cobranza (un Área de cobranza con un responsable quien cumpla con la función) es un buen requerimiento para disminuir el índice de morosidad en nuestra agencia. Y como generara un buen resultado se debería aplicar en todas las sedes de nuestra entidad financiera.

Consideramos que si las emprendedoras han dado un aporte positivo a este plan se tiene que aplicar ya que será en beneficio de cada emprendedora y también en beneficio de la institución. Debido a que en la representación de este plan las emprendedoras respondieron así:

Notamos de que el los resultados de las emprendedoras encuestadas un 58% considera de que NO contamos con un área de cobranza, y un 42% Si se tiene dicha área, teniendo a nuestra población en confusión, porque si se tiene un área de cobranza pero en la sede principal porque en la agencia solo contamos con Asesores de créditos quienes se encargan de brindar el crédito y hacer el recupero de los mismos. Por el cual se está proponiendo a que se implemente un área en la agencia y por ende un personal encargado específicamente de esa área muy aparte de ser Asesor.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- a. La propuesta de un Plan Estratégico de Cobranzas si influirá en la reducción del índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017, notamos que el plan de estrategias de cobranza si influye y si puede reducir el índice de morosidad con su aplicación. Y por ende tiene relación con el índice de morosidad y la reducción de la misma ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, indicador que supera el .5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente.
- b. El Proponer un plan estratégico de cobranzas nos ayudara a reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén debido a que contamos con socios que no conocen bien las políticas del crédito los niveles de responsabilidad que se debe cumplir, del mismo modo. La implementación de la propuesta del plan de estrategias de cobranza redujo la morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén, determinando que debe realizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes.
- c. Al examinar el plan estratégico de cobranzas notamos que si se aplica ayudara a reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén debido a que nos ayudara con el sistema de cobranza a tener un contacto permanente con el cliente ya sea por mensaje, llamada o por una visita personal, donde que esta sea exclusiva para ver su realidad económica y hacerle recordar sus pagos, demostrando que la implementación de este plan estratégico de cobranza es importante.
- d. La propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017 nos demuestra que tendrá una total eficacia en la reducción del índice de morosidad, debido a que las emprendedoras recibirán una visita anticipada si es que ya presentan un récord histórico de problemas de pago; al mismo tiempo se visitará a todos los clientes que se retrasen sin esperar que transcurran los

días siguientes al vencimiento de su cuota. Al no realizarse las recuperaciones pendientes se está incurriendo en severos riesgos en las carteras de la Agencia Jaén. Esto servirá de gran ayuda para el AS, porque se obtendrá mejores resultados que cuando se realiza una visita después de haber transcurrido varios días inclusive yendo en compañía de compañeros de trabajo que representan a la institución.

- e. Al demostrar el efecto del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén nos encontramos con que esta área específica solo de cobranza es y será importante para reducir el índice de morosidad en esta se requiere una persona capacitada para llegar al cliente que se encuentra mal de salud con problemas económicos con problemas familiares, etc. Así lograr un pre y pos cobranza exitosa.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar el plan estratégico de cobranza con el propósito de reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén, ya que este plan estratégico de cobranza nos permitirían tomar decisiones que mejoren la calidad de cartera de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén, la cual contará con disminución de morosidad y mayor rentabilidad, a su vez mayor liquidez en sus transacciones, operaciones e intermediación monetaria afines al rubro que se dedica.
- Al proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017. Se recomienda a la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén capacitar al personal encargado del contacto directo con los clientes, quienes se encargan de la recuperación de los préstamos para que puedan asesorar a los mismos a mantener una saludable cultura de pagos, ya que comúnmente priman otros gastos antes que la cancelación de sus cuotas, por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no se vean afectados en el sistema financiero. Por ende también otros atrasos son debido disminución de ingresos, variación en su flujo de ingresos y egresos durante la vigencia del préstamo y que la persona que la visite sea conocida para que cuando haga una visita, no la note como persona ajena a la recuperación del crédito. Ya que está muy claro que el crédito atenderá también a sus necesidades porque ese es nuestro lema como institución y no queda de lado en el proyecto de implementación del plan estratégico.
- Al examinar la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017. Se recomienda seguir aplicando las estrategias de cobranza, las cuales beneficiara a la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén en el crecimiento sostenible, con calidad de cartera, y sus clientes con óptima cultura de pagos.

- Al explicar la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017 se recomienda de que el único paso es tomar en cuenta el contrato de una persona capacitada en cobranzas más allá de un currículo sería experiencia porque legar al cliente con deudas es muy distinto llegara a una emprendedora con pagos al día.
- Al demostrar el efecto de la propuesta del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017 recomendamos de que no se espere de más tiempo para implementar esta área y al mismo tiempo un nuevo personal que generar mayores beneficios a la institución trabajadores y emprendedoras que son el motivo y la fuente económica de la misma.

CAPITULO VII

PROPUESTA

Estas propuestas se están elaborando con la finalidad de disminuir el índice de morosidad de ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN, según los datos del año 2017. Motivo por el cual se ha diseñado estrategias dirigidas al manejo integral de área de cobranza y cumplir con las expectativas de la propuesta.

7.1. Título

Plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017

7.2. Objetivo general

Implementar el plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN – 2017

7.2.1. Objetivo específico

- Determinar la factibilidad de la propuesta
- Alcanzar el desarrollar del plan propuesto

7.3. Justificación de la propuesta

La justificación de la propuesta es en virtud a la necesidad de la ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN – 2017 en elaborar planes estratégicos que disminuyan el índice de morosidad.

En las cuales se verán beneficiadas ambas partes de la Institución. Empezando por el motor de esta que son nuestras emprendedoras, los Asesores, Jefa y la misma Institución.

7.4. Diagnostico

7.4.1. Plan estratégico

Reseña histórica

El Programa de Bancos Comunales de ADRA Perú, inicia sus operaciones el año 1997 en las ciudades de Lima y Cusco. Posteriormente, el año 2000 se amplía la cobertura y se replica la metodología en las ciudades de Arequipa y Juliaca logrando resultados exitosos hasta la actualidad.

En el año 2001 y 2002, se ingresa a las zonas de Jaén, Pucallpa y Tacna, logrando una cobertura geográfica importante a nivel nacional y consolidando una metodología de créditos adecuado para mejorar la calidad de vida de familias de escasos recursos. A partir de agosto del año 2003 el Programa Bancos Comunales es sostenible operativa y financieramente, con indicadores de cartera positivos y con perspectiva creciente.

Visión

ADRA trabaja con la gente que padece pobreza y aflicción para crear un cambio justo y positivo a través de alianzas potenciadoras y acciones responsables.

Misión

ADRA es una red profesional, formativa y eficiente constituida con integridad y transparencia. ADRA se extiende más allá de las fronteras, fortaleciendo y abogando en favor de los que se encuentran en situaciones de riesgo y olvido, para lograr cambios verificables, documentados, y duraderos en las personas y en la sociedad.

Valores

- Excelencia
- Trabajo en equipo

- Responsabilidad
- Integridad
- Vocación de Servicio
- Compromiso
- Amor

Principios culturales

ADRA es la expresión colectiva del deseo de los Adventistas del Séptimo Día de mejorar la situación de los que padecen necesidad. La base de su existencia, su razón de ser, es seguir el ejemplo de Cristo al vivir para ayudar a los necesitados y trabajar en favor de ellos.

Sus conceptos e ideas relativas a la asistencia social y el desarrollo provienen de un sólido fundamento bíblico.

Población objetivo

El Programa de Bancos Comunales de ADRA Perú trabaja con emprendedores de escasos recursos de zonas urbanas marginales y semi rurales del Perú, a quienes se les brinda una oportunidad de crédito y educación, formando en ellos una cultura crediticia.

Actividad financiera

Producción: Confecciones, panadería, calzado, etc.

Comercio: Ropa, abarrotes, verduras, cosméticos, golosinas, frutas, etc.

Servicios: Peluquería, tipéos, fotocopiados, etc.

Metodología

El programa otorga créditos colectivos a través de la metodología de Bancos Comunales organizando Asociaciones Comunales.

Este modelo de servicio financiero permite promover el desarrollo familiar y comunitario a través del sistema de crédito que financia actividades económicas. Asimismo, permite promover la independencia económica de las participantes de las Asociaciones Comunales y fomenta el hábito del ahorro individual y colectivo.

Una Asociación Comunal es un grupo de 15 a 40 mujeres que reciben un préstamo colectivo, lo distribuyen entre cada socia y recuperan internamente, con el propósito de mejorar su actividad económica que les permite mejorar las condiciones de vida de sus familias y la comunidad.

Productos financieros

Cuenta externa

Consiste en un crédito grupal otorgado progresivamente a los emprendedores a través del banco comunal y avalado por la asamblea de socios.

Cuenta complementaria

Crédito individual otorgado a emprendedores preferenciales cuyo aval es el banco comunal.

Crédito de campaña

Crédito de cuenta complementaria otorgado en temporadas de alta demanda, especialmente en fechas festivas.

Crédito con saneamiento “mejorando mi hogar”

Financia la adquisición de sanitarios y capacita para acceder a una mejor calidad

Incentivo al ahorro del emprendedor

Inculca el hábito del ahorro, promoviendo metas de ahorro y planes de inversión.

Incentivo al ahorro “pequeño empresario”

Inculca el hábito de ahorro en los hijos de los emprendedores promoviendo metas de ahorro y habilidades de emprendimiento.

Micro seguro de vida “manos solidarias”

Inculca la cultura de seguro y protege a la familia a través de un fondo de indemnización en la eventualidad de siniestros.

Valor agregado

Capacitación en gestión empresarial

Dirigida al mejoramiento en la gestión administrativa, contable y financiera de los emprendimientos.

Capacitación para el fortalecimiento integral

En temas de autoestima, liderazgo, educación financiera, género, fortalecimiento familiar para mejorar capacidades y empoderar a los emprendedores y sus familias.

Espacios de esparcimiento, realización de encuentros, campeonatos deportivos, competencias, eventos gastronómicos y actividades de recreación.

Espacios cívicos

Brinda la oportunidad que los bancos comunales participen en instancias formales en sus localidades.

Participación en ferias, brindando la oportunidad a los emprendedores para establecer contactos y mejorar sus ventas.

Campañas de salud, para la prevención de enfermedades.

Zona de Operación

Jaén

Calle San Martín N°1150 - 1er. Piso, Cercado

Telefax: (76) 43-2901

7.5. Desarrollo de plan

Cada uno de estos planes tendrá una durabilidad de un año considerando cualquiera de los tres planes presentados y también considerando que cada ciclo es de 4 meses en adelante.

Plan A

Implementar un área dedicada solo a la cobranza de los créditos.

Tabla 29 Implementación de área de cobranza

Área	Encargado	Sueldo	Comisiones	Agencia	Alcance
	Jefe de Cobranza (Carreras afines)				
Cobranza del crédito	Contador Administrador Ingeniero comercial Administración Bancaria	Viáticos 1 200.00	0.01% si recupera 0% mora	Jaén	Zonal 3 Oficinas

Fuente: Elaboración propia

Funciones del jefe de cobranza

- Asegurar y efectuar el seguimiento de la gestión de cobranza
- Supervisar y administrar la cartera de clientes
- Analizar los montos y la antigüedad de las emprendedoras
- Planificar las actividades de seguimiento del mes.

- Gestionar procedimientos de seguir a las emprendedoras morosas
- Gestionar procedimientos de compensar a las emprendedoras puntuales.

Plan B

Realizar dos sorteos de un artefacto electrónico al año.

Este plan consiste en que en el mes de julio y el mes de diciembre se realice un sorteo de un artefacto electrónico a todas las personas que hasta la fecha están en su segundo crédito y no han pasado en mora, se necesitará el apoyo de la junta directiva de la AC, del As, y del comité de crédito de la agencia.

El artefacto no tiene que superar los gastos financieros de la institución y del mismo modo no afectará los trabajadores con alguna colaboración para el cumplimiento del plan.

Plan C

Descuento de un 3% en su cuota

Este plan consiste en que cada tres ciclos se realizara un descuento a las emprendedoras que cumplieron con sus cuotas sin retrasarse en ninguna de ellas, para ello en el cuarto ciclo se hará un análisis de su historial crediticio en sus tres ciclos anteriores y de no presentar problema de pago alguno la emprendedora podrá gozar de este descuento. En consecuencia, cada tres ciclos se ejecutará este plan en aras de lograr que las emprendedoras logren un récord crediticio aceptable en sistema financiero.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS

REFERENCIAS

ADRA <http://www.adra.org.pe/hacemos/microfinanzas>

Aguilar, V. (2013). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad San Martín de Porres, LIMA – PERÚ.

Alvarez E. (2011), tesis denominada “Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú”.

Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición.* España: Ediciones Gestión 2000.

Castañeda y Tamayo (Trujillo - 2013), “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo 2010-2012”.

Coral M. (2015) “Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario Peruano”.

Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España:* Ediciones Gestión 1998.

Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina: Encuentro.*

Hernández, S. (2003). Cuarta Edición.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3º edición. Perú*. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Porter, M. (1996). Estrategias. Harvard Business Review – 1996. Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/rapido.htm>

Rivero A. (Venezuela - 2014), "Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)".

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012)

CAPITULO IX

ANEXOS

ANEXO 01

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			MEDICIÓN	DISEÑO
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿De qué manera el plan estratégico de cobranzas influirá en la reducción el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017?	Proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.	La propuesta de un Plan Estratégico de Cobranzas si influirá en la reducción del índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.	Plan Estratégico de Cobranza	sistema de cobranza	Importancia	Encuesta	Descriptivo, No experimental, Cuantitativo
					Normas		
					Políticas		
				Procedimiento de cobranza	Notificación por escrito		
					Objetivos de cobranza		
					Llamadas telefónicas		
					visitas personales		
			Índice de morosidad	Morosidad	Área de cobranza		
					Recursos Legales		
				Tipos de morosos	Reestructuración de créditos		
					Provisiones		
					Créditos directos		
					Clientes mal informados		
					Morosos en situación de crisis		
					Deudores fortuitos		
Morosos habituales							
Descuentos especiales							
Morosos profesionales							

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	
PROFESIÓN	
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	
ESPECIALIDAD	
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	
CARGO	

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL TESISTA	
INSTRUMENTO EVALUADO	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	

- *Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables*

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

ANEXO 03



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Munoz Cotrina Geraldí E.
PROFESIÓN	Contadora Pública
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Contadora
ESPECIALIDAD	Investigación
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Independiente
CARGO	Contadora

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017

NOMBRE DEL TESISTA	Bach. TARRILLO DIAZ DANY OMAR
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

Brindar apoyo al momento de encuestar para mayor recojo de datos.

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Instrumento aplicado a emprendedoras de ADRA Perú en la Agencia Jaén comprometiéndolos a que responder con sinceridad y responsabilidad, ya que corroboraran con información para una investigación en beneficios de la misma. Marque con una X.

SEXO: M ___ F ___ EDAD: 18 a 25 ___ 26 a 30 ___ 31 a más ___
ACTIVIDAD ECONOMICA: _____ CICLOS: _____

VARIABLE	PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUN CA	OBSERVACIONES
Plan estratégico	1 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?					
	2 ¿Considera usted que las normas de cobranza de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?					
	3 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?					
	4 ¿A presenciado usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?					
	5 ¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	6 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?					
	7 ¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	8 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuenta con un área de cobranza para los pagos de las cuotas?					
	9 ¿Presencio alguna ocasión que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén obligo el pago con un recurso legal a la emprendedora?					
	10 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga un área gestión de cobranza?					
Morosidad	11 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?					

12	¿Cree que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?					
13	¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?					
14	¿Ha notado que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?					
15	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
16	¿Esta consiente que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?					
17	¿Considera usted que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?					
18	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?					
19	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?					
20	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					

Observaciones: Ser aplicada a la mayor cantidad de población y así tener menor margen de error.

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Fecha: 15-06-18



Firma del experto
DNI: 71776196

ANEXO 04



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Tony Pinedo Chávez
PROFESIÓN	Mercadólogo
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Marketing
ESPECIALIDAD	Docencia Universitaria
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Varias
CARGO	Docente

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017	

NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. TARRILLO DIAZ DANY OMAR
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
Evaluar las Variables de acuerdo a los indicadores e ítems de la encuesta	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Instrumento aplicado a emprendedoras de ADRA Perú en la Agencia Jaén comprometiéndolos a que responder con sinceridad y responsabilidad, ya que corroboraran con información para una investigación en beneficios de la misma. Marque con una X.

SEXO: M ___ F ___ EDAD: 18 a 25 ___ 26 a 30 ___ 31 a más ___
ACTIVIDAD ECONOMICA: _____ CICLOS: _____

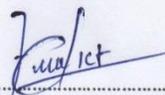
VARIABLE	PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUN CA	OBSERVACIONES
Plan estratégico	1 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?					
	2 ¿Considera usted que las normas de cobranza de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?					
	3 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?					
	4 ¿A presenciado usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?					
	5 ¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	6 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?					
	7 ¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	8 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuenta con un área de cobranza para los pagos de las cuotas?					
	9 ¿Presencio alguna ocasión que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén obligo el pago con un recurso legal a la emprendedora?					
	10 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga un área gestión de cobranza?					
Morosi dad	11 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?					

12	¿Cree que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?						
13	¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?						✓
14	¿Ha notado que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?						
15	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?						
16	¿Esta consiente que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?						
17	¿Considera usted que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?						
18	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?						
19	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?						
20	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?						

Observaciones: Sin observaciones

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Fecha: 18-06-2018



Firma del experto
DNI: 44483588

ANEXO 05



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	BARRIOS LLONTOP ELMER
PROFESIÓN	CONTABILIDAD
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJAZUCO
CARGO	SUB GERENTE DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017
--

NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. TARRILLO DIAZ DANY OMAR
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén 2017.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.


C.P.C. ELMER BARRIOS LLONTOP
MAT.: N° 02-6396

ENCUESTA

Instrumento aplicado a emprendedoras de ADRA Perú en la Agencia Jaén comprometiéndolos a que responder con sinceridad y responsabilidad, ya que corroboraran con información para una investigación en beneficios de la misma. Marque con una X.

SEXO: M ___ F ___ EDAD: 18 a 25 ___ 26 a 30 ___ 31 a más ___
 ACTIVIDAD ECONOMICA: _____ CICLOS: _____

VARIABLE	PREGUNTA	A VECES	SI	NO	N U N C A	OBSERVACIONES
Plan estratégico	1 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?					
	2 ¿Considera usted que las normas de cobranza de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?					
	3 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?					
	4 ¿A presenciado usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?					
	5 ¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	6 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?					
	7 ¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	8 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuenta con un área de cobranza para los pagos de las cuotas?					
	9 ¿Presencio alguna ocasión que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén obligo el pago con un recurso legal a la emprendedora?					
	10 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga un área gestión de cobranza?					


 C. RIVERA BARRERA CONTOP
 MAT.: N° 02-6306

Morosidad	11	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?					
	12	¿Cree que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?					
	13	¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?					
	14	¿Ha notado que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?					
	15	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	16	¿Esta consiente que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?					
	17	¿Considera usted que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?					
	18	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?					
	19	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?					
	20	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					

Observaciones: Ninguna

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Fecha: 18-06-13


 C.P.C. ELINOR BARRIOS LLONTOP
 MAT.: N° 02-6396

ANEXO 06



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Instrumento aplicado a emprendedoras de ADRA Perú en la Agencia Jaén comprometiéndolos a que responder con sinceridad y responsabilidad, ya que corroboraran con información para una investigación en beneficios de la misma. Marque con una X.

SEXO: M___ F___ **EDAD:** 18 a 25___ 26 a 30___ 31 a más___
ACTIVIDAD ECONOMICA: _____ **CICLOS:** _____

VARIABLE	PREGUNTA	A VECES	SI	NO	NUNCA	OBSERVACIONES
Plan estratégico	1 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?					
	2 ¿Considera usted que las normas de cobranza de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén garanticen el pago de los servicios?					
	3 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?					
	4 ¿A presenciado usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?					
	5 ¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	6 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?					
	7 ¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?					
	8 ¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén cuenta con un área de cobranza para los pagos de las cuotas?					
	9 ¿Presencio alguna ocasión que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén obligo el pago con un recurso legal a la emprendedora?					

	10	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tenga un área gestión de cobranza?				
Morosidad	11	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?				
	12	¿Cree que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén tiene un gran número de clientes morosos?				
	13	¿Considera usted que los créditos de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?				
	14	¿Ha notado que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén no brinda información de los pagos de las emprendedoras?				
	15	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?				
	16	¿Esta consiente que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?				
	17	¿Considera usted que existen emprendedoras con problemas económicos en la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?				
	18	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a su alcance económico?				
	19	¿Considera usted que la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén brinda créditos a las emprendedoras de acuerdo a sus ahorros?				
	20	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de las emprendedoras de la ONG ADRA Perú en la Agencia Jaén?				

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

PLAN ESTRATEGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERU EN LA AGENCIA JAEN - 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

TARRILLO DIAZ DANY OMAR

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 3 de agosto del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente

REPORTE DE TURNITIN

PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERÚ EN LA AGENCIA JAÉN - 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% ÍNDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	www.ciberconta.unizar.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental	

Jaime Laramie Castañeda Gonzalez
DNI: 41418490

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo TARRILLO DIAZ DANY OMAR, identificado con DNI N° 43359492 egresado de la Escuela de CONTABILIDAD, de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **“PLAN ESTRATEGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA ONG ADRA PERU EN LA AGENCIA JAEN – 2017”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 43359492.

FECHA: 03 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DANY OMAR TARRILLO DÍAZ
INFORME TITULADO:

PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA OME AORA FICU EN LA DEGENCIA JSOEN-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 29-01-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

