



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Bach. Bernal Neyra, Paquita Mariela (ORCID: 0000-0003-0679-7471)

Bach. Segura Ojeda, Lenin Smith (ORCID: 0000-0001-9386-7815)

ASESOR:

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

MOYOBAMBA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres por su apoyo incondicional tanto moral como económica para el logro de nuestra carrera profesional.

Al asesor Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos por su apoyo en la corrección y culminación de nuestra tesis para el logro y obtención de nuestro título profesional.

A nuestros hijos por ser la razón y fortaleza de continuar cumpliendo cada una de nuestras metas y objetivos de vida.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por habernos dado una familia incondicional, por la salud y la vida, por permitirnos culminar nuestra carrera profesional.

Agradecemos a nuestros padres por estar siempre en nuestro caminar, apoyándonos a valorar y fomentando nuestro deseo de superación y triunfo.

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por su acogimiento y apoyo en la realización de nuestra tesis y lograr obtener nuestro título profesional y a todas las personas que contribuyeron con el logro de esta tesis.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	16
3. 1. Tipo y diseño de investigación	16
3. 2. Variables y operacionalización	17
3. 3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	18
3. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3. 5. Procedimientos.....	20
3. 6. Método de análisis de datos.....	20
3. 7. Aspectos éticos.	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Criterios de evaluación de créditos	22
Tabla N° 2: Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas	23
Tabla N° 3: Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas	24
Tabla N° 4: Control de cuentas por cobrar	25
Tabla N° 5: Impacto de la morosidad	26
Tabla N° 6: Niveles de aprobación de créditos	43
Tabla N° 7: Características de los créditos	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama de la empresa.....	33
Figura N° 2: Diagrama de procedimiento de créditos.....	36
Figura N° 3: Diagrama de procedimiento de cobranzas.....	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró a la empresa denominada Darcell Servicios Integrados S.R.L. que se encuentra ubicada en la calle San Martín N° 1811, en la localidad de Jaén, Cajamarca. Esta empresa se dedica a la realización de servicios: microcréditos y créditos por convenio con instituciones del sector público, servicios profesionales de contabilidad y administración, y otras actividades conexas.

Esta tesis se elaboró mediante el método cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de alcance descriptivo, diseño no experimental; y tiene como objetivo principal analizar si diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas va permitir reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020.

El motivo por el cual se diseñó el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, porque si bien es cierto la empresa tiene formas y criterios de evaluación de créditos, estas no se encontraban plasmadas en un manual de procedimientos de créditos y aún más la forma de cobranza de créditos vencidos no estaba funcionando a la perfección ya que el índice de morosidad y atraso en la cuota crediticia se incrementa.

En conclusión, se obtuvo que un manual de procedimientos de créditos y cobranzas es de mucha importancia para la empresa ya que permitió un buen proceso de evaluación al cliente, dando como resultado disminución de créditos vencidos y por ende la disminución gradual de morosidad.

PALABRAS CLAVE: Manual de créditos y cobranzas, índice de morosidad, procedimientos de créditos y cobranzas, reducir.

ABSTRACT

This research work was prepared at the company called Darcell Servicios Integrados S.R.L. which is located at calle San Martín No. 1811, in the town of Jaén, Cajamarca. This company is dedicated to the realization of services: microcredits and credits by agreement with public sector institutions, professional accounting and administration services, and other related activities.

This thesis was elaborated by means of the quantitative method, type of applied investigation, of descriptive scope, non-experimental design; and its main objective is to analyze whether designing a credit and collections procedures manual will reduce delinquencies in the company Darcell Servicios Integrados S.R.L. In the city of Jaén in the 2020 period.

The reason why the credit and collections procedures manual was designed, because although the company has forms and criteria for evaluating credits, these were not reflected in a credit procedures manual and even more so the form of collection of overdue loans was not working perfectly as the delinquency and delinquency rate in the loan installment increased.

In conclusion, it was obtained that a credit and collections procedures manual is of great importance for the company since it allows a good evaluation process to the client, resulting in a decrease in overdue loans and therefore a gradual decrease in delinquency.

KEYWORDS: Credit and collections manual, default index, credit and collections procedures, reduce.

I. INTRODUCCIÓN.

En el entorno Internacional, en el continente Europeo con el fin de minimizar los préstamos morosos se realiza apresuradamente la limpieza de los balances bancarios y se pronostica que continúen, según el primer informe de la comisión Europea. En los últimos años, pese a que el banco de España estableció estrictamente las normas contables para aquellos préstamos en condición de morosidad, la cartera de clientes morosos en préstamos por consumo ha incrementado considerablemente. Considerando como objeto general la verificación de balances de los bancos y las políticas económicas por parte del Banco Central Europeo, se concluyó la contribución de la reducción de las tasas de morosidad y la permanencia en el tiempo, produce que la crisis económica y financiera vaya disminuyendo con el tiempo. Debido al control y la imposición de normas de los bancos nacionales y del ente regulador europeo está produciendo resultados positivos, así como la prevista subida de tipos por parte del Banco Central Europeo que aumentarán los márgenes en los balances de los bancos, nos augura unas buenas perspectivas del sector bancario, que únicamente ha de pasar la prueba de la reducción de estímulos por parte del Banco Central Europeo. (Moreno, 2018).

En EE.UU el crédito se puede controlar a través de la otorgación limitada del monto desembolsado al cliente, esto ocasiona un mayor control en el consumo y la inversión. Es decir, si el deterioro del escenario económico se da junto con la reducción del precio de los activos, por ende, disminuye el valor de las garantías en las que los prestatarios respaldan su crédito, de tal manera, reducirá la capacidad de endeudamiento. (Murillo Gili, 2019).

Por otro lado, en los tramos finales de las expansiones económicas se suelen endurecer las condiciones de crédito, dado que se anticipa un deterioro de las expectativas de crecimiento y, por lo tanto, una mayor probabilidad de impago. (Murillo Gili, 2019).

En el entorno nacional, en el Perú es un caso distinto a los demás países de América Latina. Para IPSOS mediante las investigaciones y datos recolectados, actualmente el 41 % de la población Perú urbano, adultos entre la edad de 18 a 70 años cuenta con créditos en las distintas entidades financieras. En el año 2014, según los datos brindados por el Banco Mundial, de cada 10 peruanos solo 2 tienen una cuenta bancaria. Para Asbanc, en su informe brindado al finalizar el año 2017 determinó que el 35.93 % de la población peruana conforma el sistema financiero. Es decir, incremento de cada 10 peruanos, 4 hacían uso de un producto bancario. Ya en octubre del 2018 la morosidad en los créditos de consumo y créditos hipotecarios incrementaron. Inculcar la cultura financiera a la población crediticia permitirá reducir el índice de morosidad en las entidades financieras. Asimismo, dando a conocer al 59% de población de las zonas urbanas la importancia de la bancarización de sus recursos monetarios. (Bobadilla, 2019).

A nivel local la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L, en la actualidad viene sufriendo con un elevado índice de morosidad, esto se viene dando desde los últimos cuatro años anteriores, estos problemas se vienen produciendo debido a que no cuenta con un manual adecuado de procedimientos de créditos y cobranzas, lo cual genera que gerencia sea el que autorice la aprobación y colocación de créditos según su criterio y muchas veces se extralimita en los montos aprobados y en las cantidad de cuotas fijadas. Dando como consecuencia

créditos vencidos sin cancelar, y capital no recuperado y por ende reflejo de pérdida de utilidades en la empresa. De allí tiene como principio el desarrollo del presente trabajo de investigación lo cual nos permitirá dar alternativas eficientes de créditos y cobranzas, teniendo en cuenta todo lo expuesto.

Teniendo en cuenta lo explicado se determinó el siguiente problema principal: ¿Qué efectos produce diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas en el proceso de reducción de la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020?; de igual manera se planteó los problemas específicos: ¿Cómo optimizar los criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.?; ¿Cómo obtener la eficiencia en la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas con relación a la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.? y ¿Cómo implantar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.?

La siguiente investigación tiene como justificación teórica: se orientó en diseñar un manual de créditos y cobranzas para la empresa “Darcell Servicios Integrados S.R.L.”, cuya finalidad es mejorar los procesos del área de finanzas, además dicho manual se desarrolló aplicando criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos, analizando que tan eficiente es la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas, implantando estrategias de políticas de créditos y cobranzas, analizando las funciones de cada uno de los empleados existentes y que sus actividades cotidianas permitan disminuir la morosidad.

La justificación metodológica: es que el diseño del manual se realizó en un lenguaje claro y dirigido a los trabajadores que integran el área financiera, estableciendo los procesos, políticas y funciones específicas en el departamento de crédito y cobranzas; esta tesis es una investigación aplicada, descriptiva, con diseño de estudio no experimental, se recolectó y se describió la información recolectada de la empresa a través del instrumento de recolección de datos “la encuesta” realizada a los 3 trabajadores de empresa.

La justificación práctica: Se dio con la finalidad de establecer criterios de evaluación y estrategias de políticas de créditos y cobranzas para disminuir el saldo deudor, de manera que permita que la realización de las actividades operativas se trate de forma eficiente y organizada. De igual modo, la investigación estuvo orientada a exponer y fortalecer las bases del conocimiento y procesos de evaluación para el otorgamiento de créditos. El presente estudio justificó de una manera práctica que el diseño de un manual de procedimientos sirvió de mucha ayuda con respecto a las actividades operativas de la entidad. Demostrando que es más efectivo cuando se incorporan a la entidad y mediante estos se fomenta la calidad en el servicio y se produce una correcta organización de las actividades de una empresa. Establecer criterios de evaluación y estrategias de políticas de créditos y cobranzas para disminuir el saldo deudor, de manera que permita que la realización de las actividades operativas se trate de forma eficiente y organizada. De igual modo, la investigación estuvo orientada a exponer y fortalecer las bases del conocimiento y procesos de evaluación para el otorgamiento de créditos.

La justificación social: sirve de conocimiento a las empresas la importancia de contar con un manual de procedimientos en las distintas áreas de su organización, sirve de base para el desarrollo de muchas más investigaciones.

La investigación tuvo como objetivo general: analizar si el diseño de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas permite reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020. Partiendo de ello se obtuvo los siguientes objetivos específicos: a) Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., b) Implementar la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas con relación a la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. y c) Aplicar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

Considerando toda la investigación nos permitió plantear la hipótesis general, Hi: Diseñar el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, permitió una mejor evaluación crediticia y se logró reducir un gran porcentaje la morosidad de deudores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. Así como también las hipótesis específicas, Hi1: Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas , permitirá reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. Hi2: Implementar la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas, se obtendrá un mejor control de la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. y Hi3: Aplicar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas , disminuirá la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

II. MARCO TEÓRICO.

Para el desarrollo de esta investigación se han analizado en el contexto internacional y nacional diversos informes relacionados con las variables a estudiar, permitiendo tener como base para las futuras investigaciones. De las cuales en el ámbito internacional tenemos investigaciones, tales como la realizada por Solano, B. & Gómez, G. (2016). Donde en su tesis *“Propuesta de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”* (Artículo científico) Guayaquil, Ecuador. Siendo un tipo de investigación básica- cuantitativa, además su objetivo general el diseño de un modelo estratégico de procesos dentro de un manual de créditos y cobranzas con a finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa, en el cual concluyó que la implementación del manual ocasiona la reducción de créditos morosos y reduce en un gran porcentaje disminuye la falta de pagos y/o créditos vencidos.

Por otra parte Vega Barrios, K. (2019). En su tesis *“Company portfolio procedure manual colpromed Sas”* (Artículo científico) Bucaramanga, Colombia. Siendo un tipo de investigación básica, tipo de estudio fue descriptivo, el cual tiene como objetivo principal la elaboración de un informe del estado actual de la cartera de Colpromed sas, para ello elaboró un manual de cartera que contenga procesos, políticas y planes de realización para con los créditos. El cual concluye que obtener un portafolio detallado correctamente con los datos importantes y relevantes de los clientes permite a la empresa un proceso de cobranza mucho más fácil y eficaz por ende contribuye con una buena recaudación de créditos morosos el cual disminuirá el riesgo de la cartera crediticia.

Según Chavarín Rodríguez, R. (2015). En su artículo llamado “Default in the payment of credits and profitability of commercial banks in Mexico” (Artículo científico) realizado por la Universidad de Guadalajara, México. Esta investigación es de Modelo Empírico, su muestra está conformada por 42 bancos comerciales. El objetivo del artículo fue comprobar de manera experimental si en México la morosidad representa un factor importante dentro de la rentabilidad de los bancos. Durante el desarrollo de la investigación se determinó la siguiente hipótesis: el índice de endeudamiento de los prestatarios impacta de manera negativa y significativa a la utilidad obtenida por las entidades financieras, de tal modo que depende mucho el proceso de calificación para la asignación del crédito. Consecuentemente se concluyó, el porcentaje de morosidad no es un factor que determina la rentabilidad de la banca comercial en el país de México, pero sí influye en el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.

Para Solano, K. (2020). En su investigación “Manual design of internal control procedures for the accounting department of sports federations in the Ecuadorian highlands, case study” (Artículo científico) publicada por la revista Espacios, Ecuador. Esta investigación es de tipo cualitativa, descriptiva. El objetivo de la investigación es implementar mejoras en el diseño y sugerencia de los manuales de procedimientos de SCI de los procesos contables y financieros gestionados por los departamentos contables de las Federaciones Deportivas. Esta investigación llegó a la conclusión que un buen manual de procedimientos es un instrumento que guía en las actividades que gestiona los departamentos contables de las Federaciones Deportivas localizadas en la región sierra del Ecuador y permite un buen control.

Por otra parte; Vásquez Rodríguez, J. A. (2016). En su trabajo de investigación “El manual maestro de procesos y procedimientos, un paso hacia la gestión de calidad: el caso del consejo nacional de vialidad”, (Artículo científico) publicada por la revista Nacional de Administración, Costa Rica. El método utilizado es de tipo cualitativa, investigación bibliográfica. El propósito de esta investigación es controlar el desarrollo e implementación de los procesos y procedimientos en la institución, la tercera versión del manual maestro contiene una tabla de indicadores de gestión. En conclusión, el manual maestro para la elaboración, revisión y oficialización de procesos y procedimientos resultó un instrumento útil para encaminar al Conavi en la senda del mejoramiento de sus procesos y procedimientos, en función del cliente-ciudadano.

Otra de las investigaciones realizadas es la de Chavez Moreno, E. G. (2017). En su investigación “*Proposal to improve the credit and collections process to optimize liquidity in the company Hellmann Worldwide Logistics S.A.C.*”, (Artículo científico) Lima, Perú; siendo un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo con un diseño no experimental. Planteó como objetivo expone la mejora de los procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Hellmann Worldwide Logistics en el año 2017, llegando a concluir que existe desorden en la organización por no contar con lineamientos o reglamentos sobre los procesos a seguir en cada área de la empresa; adicional a ello es que la empresa no solicita ningún tipo de garantía ante un posible caso de falta de pago. Esta propuesta de mejora en esta investigación permitirá una mejor evaluación a los clientes, también se logrará que el personal responsable mejore sus funciones

e imponga responsabilidad en dicho procedimiento, y por último ocasionará un incremento de rentabilidad y recuperación de capital.

En cuanto a Paredes, E. (2019), "*Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018*". (Artículo científico) Lima, Perú. El tipo de investigación fue de tipo correlacional; tiene como objetivo establecer la relación que hay entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana. De toda la investigación se concluyó que es de mucha importancia verificar el riesgo crediticio para las entidades financieras, de eso depende administrarlo, teniendo en cuenta que la tasa de interés activa del crédito, depende del monto dado.

Según Cobián Salazar, K. (2015), en su informe de tesis "*Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*", (Artículo científico) Trujillo, Perú. El tipo de estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo, tiene como objetivo principal definir la consecuencia de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015; la cual determinó que la Gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro E.I.R.L. es defectuoso, puesto que no se efectúa una correcta calificación para el otorgamiento de los créditos, como también no se realiza adecuadamente la gestión de cobranzas, además no cuentan con políticas de créditos y de cobranza, lo cual genera morosidad siendo en el año 2014 de S/15,600 y de S/16,000 para el año 2015, debido a que no existe un correcto manejo de los créditos otorgados así como las cobranzas que realizan.

En el entorno local tenemos al autor Coronel Huamán, L. (2016), *“Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”* (Artículo científico) Jaén, Perú. Investigación cuantitativa, tiene como objetivo general diagnosticar la relación que existe entre las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén; la cual llegó a la conclusión que en la entidad financiera Mibanco se debe llevar a cabo un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe proporcionar alternativas de solución para los diferentes tipos de deudores, con la finalidad de reestablecer la cultura de pago de sus clientes, por otra parte se obtuvo que el problema de morosidad en las entidades financieras es porque los clientes distribuyen mal su dinero, destinando a otros gastos y no al pago de sus préstamos; también se da por la falta de cultura financiera y por otros siniestros que suceden en el transcurso o vigencia del préstamo.

Para Céspedes, C. (2018), *“La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino Ltda, de la Ciudad de Jaén 2016”* (Artículo científico) Jaén, Perú. En su investigación de tipo cuantitativa-descriptiva, tiene como objetivo determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016; la cual llegó a concluir que la cartera crediticia influye significativamente en un 71% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. A parte de esto se determinó que brindar un buen servicio al cliente, va permitir diagnosticar la cartera crediticia y disminuir la cartera crediticia.

En la tesis de Tarrillo Diaz, D. (2018) *“Plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG Adra Perú en la agencia Jaén – 2017”*, tiene como objetivo proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG ADRA Perú en la agencia Jaén 2017; la cual llegó a la conclusión que la realización de un plan estratégico permite reducir la morosidad en la agencia, para ello fue necesario realizar un análisis económico y financiero a cada cliente, brindar alternativas de soluciones de pagos para la cartera morosa, de esta manera se logra mejorar la cultura de pagos.

Existen teorías que nos permiten conocer que “Existe diversos estudios de investigación donde explican los factores que influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria. El riesgo crediticio es uno de los factores determinantes que influye en gran magnitud, para ello contamos con el indicador principal en relación al total de préstamos y este viene hacer la morosidad”. Chavarín (2015).

“Contar con un Manual de Procedimientos atribuye excelencia a la organización y/o área para la que se diseñó, también contribuye con los trabajadores permitiendo un correcto proceso en su trabajo logrando cumplir con los objetivos y misión de la empresa, contribuyendo con sus objetivos y logros personales”. Vivanco (2017).

“Toda empresa financiera que elabore y aplique un manual de procedimientos que contenga los procesos a seguir en el área de créditos y cobranzas permite el buen funcionamiento, mejora la forma de evaluación, contribuye con estrategias de cobranzas fortaleciendo las políticas y reglamentos de la empresa, dando como resultado una cartera de clientes óptima”. Strap & Slao (2018).

Para Garrido (2018). “La morosidad se define como la falta de cancelación del pago en una determinada fecha, es decir, una obligación vencida que se contrajo por medio de un contrato entre prestatario y prestamista. Para que se considere morosidad tiene que haber realizado un contrato de mutuo acuerdo debidamente aprobado (firma, huella y/o sello) por ambos involucrados (prestamista y prestatario) donde se establezcan los términos, tasa de interés, plazos, forma y fechas de pago. Otra razón fundamental es conocer cuales son los motivos que producen la morosidad en los prestatarios, dichas causas pueden ser intencionales o involuntarias. Entre las causas intencionales existen muchas razones tales como la negatividad del cliente a la realización de pago, estrategias de invertir el dinero adeudado, dar a la quiebra a la empresa adeudada, entre otros casos”.

La forma para calcular la morosidad es mediante tasa, y tiene como finalidad conocer la calidad y situación de una entidad financiera. Esta tasa se obtiene dividiendo la cantidad de créditos vencidos (Morosos), entre la totalidad de créditos que posee dicha entidad financiera, dando como resultado el porcentaje de morosidad que tiene la empresa. Otro punto importante es conocer la diferencia entre un crédito moroso y un crédito fallido. Se denomina un crédito moroso aquel que se retrasa la fecha de pago; en cambio, un crédito fallido o también denominado crédito incobrable son aquellos con un valor depreciado, es decir la empresa no logrará recuperar dicho crédito debido a que el prestatario no tiene la potestad de asumir la obligación, ya sea por quiebra o negligencia. La morosidad evalúa la magnitud de atraso en los pagos, por esta razón en el campo financiero y en dentro de las transacciones comerciales se le considera un ratio de interés. Es por eso que es fundamental determinar la tasa de morosidad con la finalidad

de conocer los ciertos riesgos o agentes negativos para la entidad. Pedrosa (2016).

La consecuencia de la morosidad financiera afectan a la solvencia económica y rentabilidad de las entidades financieras. Por ello es que a las entidades financieras la morosidad ocasiona decrecimiento de ingresos producto de los intereses. También es necesario que las entidades cuenten con mayor capital con la finalidad de preservar provisiones en caso existan falta de cumplimiento de obligaciones. Es por ello que se recalca la importancia del Ratio de Cobertura que es el índice de provisiones que tienen las entidades bancarias sobre la totalidad de créditos morosos. Mientras más elevada sea la morosidad, mayor es el ratio de cobertura. Según las consecuencias de la economía, la morosidad tiene mucho que ver con el incremento de desempleo, recesión económica y baja de consumo. La seguridad en el sistema financiero decae y el costo de los créditos incrementa. Roldán (2017).

La importancia del manual de procedimientos de créditos y cobranzas es disponer procesos, normatividad, políticas que faciliten una buena evaluación crediticia, y por ende una obtención de cartera de clientes fieles y con buen historial de pago esto permitirá el buen funcionamiento y mejorará los procedimientos en el área de crédito y cobranzas, adicional a ello es importante la capacitación constante a los trabajadores de esta área. Strap & Slao (2018).

La morosidad de una determinada cartera de clientes en una organización o entidad financiera es uno de los indicadores principales de la rentabilidad y liquidez de una empresa. Contreras (2020).

El riesgo de la falta de pagos o incumplimiento crediticio tiene mucho que ver con la información brindada por el prestatario, ya que de eso depende la evaluación para determinar su solvencia económica, nivel de endeudamiento, rentabilidad, entre otros factores claves para el éxito del crédito. Krichene (2017).

El incumplimiento de pagos es uno de los mayores riesgos en el que se ven involucradas las entidades financieras, ya que de estas depende el ciclo del dinero de crédito, es decir, mientras más clientes morosos existan el dinero está inmovilizado, no se pueden generar nuevos préstamos y por ende produce una pérdida de rentabilidad que puede ocasionar la quiebra de la empresa. Bedoya (2017).

Es importante que las organizaciones establezcan los procesos y actividades, analizando las expectativas y necesidades de los clientes para diseñar estrategias que permitan la disminución de la cartera morosa. Pérez (2017).

Determinar la morosidad es importante en una entidad financiera, ya que permite determinar los factores microeconómicos como la falta de cultura financiera, tiempo, enfermedades, y los factores macroeconómicos como el desempleo, la crisis; este tipo de factores hace que el cliente tenga problemas con los pagos. Periche & Ramos & Chamolí (2020).

La morosidad viene hacer la cartera improductiva con relación a la cartera bruta que tiene la empresa. Este se da por el riesgo del incumplimiento de pago y se da en toda entidad financiera. Alcívar & Bravo (2020).

El manual de procedimiento es una herramienta importante en una organización, se expresa de manera clara y sencilla, estandarizan los procesos, permite actualizar y mejorar mediante el control y la supervisión. Tenorio & Tovar & Almeida (2019).

Uno de los principales factores sociales que llevan a la morosidad es la crisis económica, debido a un desempleo. Espinoza & Aquino & Lima & Villafuerte & Sánchez & Mamani (2020).

Una buena gestión de cobranzas permite mejorar la utilidad en una entidad financiera, dando como resultado la disminución del saldo deudor. Mogollón (2021).

Para una buena gestión de créditos y cobranzas, la empresa debe establecer políticas, plasmar funciones y brindar la documentación necesaria al personal encargado. García & Maldonado & Galarza & Grijalva (2019).

“Los procedimientos de créditos, procedimientos de cobranza, ratios de actividad y morosidad tienen una participación en la liquidez y/o utilidad en la empresa”. Gonzáles & Sanabria (2016).

“Las condiciones de crédito o requisitos solicitados inciden significativamente en la morosidad de una entidad financiera”. Hinojosa (2021).

III. METODOLOGÍA

3. 1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación de este trabajo es aplicada ya que se basa en buscar nuevos conocimientos, que permitan dar soluciones. Para Álvarez (2020), “una investigación aplicada es aquella investigación orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a permitir soluciones de problemas prácticos”.

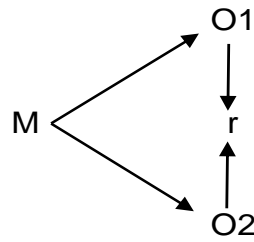
Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que “mediante el instrumento de recolección de datos, se analiza la cantidad de datos obtenidos para probar si la hipótesis formulada previamente es verídica, es un enfoque que permite hallazgos precisos”. Gallardo (2017).

3.1.2. Diseño de investigación

El siguiente informe de investigación se encuentra apoyado en el diseño de estudio no experimental. Según Mata (2019), “el investigador no manipula las variables, sino más bien se analiza causa- efecto sin incidir sobre la causa; es decir, se observa el fenómeno tal y como se presentan e influyen entre dichas”. El objetivo es observar y describir cada una de las variables, el cual nos permitió plantear el diseño de un manual de procesos para ser aplicado en la empresa.

La investigación fue de nivel descriptivo, porque “se busca analizar los datos recolectados a través de la encuesta, para dar solución al problema”. Ramos (2020).

Esquema del diseño:



Donde:

M= Muestra de estudio

O1 = Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

R = Relación

O2= Morosidad

3. 2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable independiente. Manual de procedimientos de créditos y cobranzas.

Definición conceptual: El manual de procedimientos de créditos y cobranzas es instrumento importante en el que se establece la normatividad, reglamento de la entidad, procedimientos a seguir de cada área y se representa de manera explícita, ordenada y sistemática sobre los objetivos, metas futuras, formas y criterios, políticas y procesos en la gestión de créditos y cobranzas. Suárez (2018).

Definición operacional: El manual de procedimientos de créditos y cobranzas permite fortalecer las políticas y el procedimiento correcto de los créditos para la empresa. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado al personal del área de microcréditos de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L

Variable dependiente. Morosidad.

Definición conceptual: La morosidad se presenta cuando el prestatario solicita un crédito a una entidad financiera, y realiza un contrato de mutuo acuerdo con la forma y fecha de cancelación de pagos; consecuentemente, no efectúa la obligación de pago en las fechas correspondientes. Esto ocasiona a la empresa prestamista afectaciones en el aspecto de solvencia y rentabilidad. Bobadilla (2019).

Definición operacional: La morosidad es el principal problema de solvencia económica para la empresa, reducirla conlleva al incremento de rentabilidad para la empresa. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado al personal del área de microcréditos de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

3. 3. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.

Población: La población se encuentra conformada por todos los trabajadores (3 trabajadores) de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L, de la ciudad de Jaén.

Muestra: La muestra está comprendida por el área de microcréditos; es decir, los 3 trabajadores. Se consideró el total de las personas que laboran debido a que todas se dedican a ejercer las mismas actividades.

Muestreo: El muestreo empleado fue el no probabilístico, pues permitió seleccionar casos peculiares de la población delimitando la muestra solo a este caso, además la muestra tomada fue muy pequeña.

Unidad de análisis: Conformada por los colaboradores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L, de la ciudad de Jaén.

3. 4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas que se utilizó para el desarrollo del siguiente informe de tesis es la encuesta y se utilizó con la finalidad de recolectar los datos necesarios de los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados SRL.

La técnica de encuesta es la más utilizada para procesar la información que se requiere obtener en una investigación, ya que contribuye en la recopilación y elaboración de datos de modo rápido y eficaz.

- Encuesta: Esta técnica se aplicó a los trabajadores de empresa con la finalidad de conocer su percepción sobre el tema investigado, los procedimientos que se aplican.

Para la aplicación de este método se realizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual contiene preguntas cerradas destinadas a recoger, procesar y analizar la información sobre las variables estudiadas. Dicha información se recopila a través de respuestas puntuales y/o alternativas.

Para precisar la validez y confiabilidad del instrumento pasó por evaluación de tres expertos. Los cuales verificaron, aprobaron y firmaron dicho material.

3. 5. PROCEDIMIENTOS.

En el siguiente informe de investigación en la técnica de encuesta se elaboró un cuestionario con trece preguntas cerradas que es donde el encuestado se limita a elegir una respuesta definidas previamente en el cuestionario; las respuestas están totalmente precodificadas, las cuales se aplicó a los trabajadores del área de microcréditos, con la finalidad de conocer sus opiniones, sugerencias sobre el tema y definir resultados sobre la investigación.

3. 6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar los datos estadísticos de la técnica ejecutada se ha utilizado el software Microsoft Excel donde se realizó una tabla para tabular los datos recolectados y gráfico para mostrar la cantidad representativa obtenida.

Para la presentación de la información recolectada se empleó las siguientes formas:

- Presentación escrita: Esta forma de presentación resalta la información principal y precisa para la determinación del tema.
- Presentación tabular: Esta forma de presentación sirvió para detallar el porcentaje de los resultados aplicados en el método de recolección de datos.

3. 7. ASPECTOS ÉTICOS.

La investigación ha sido realizada con originalidad, pues no contiene plagio, ya que la información se plasmó teniendo en cuenta la normatividad de la Universidad César Vallejo y se rigió bajo los parámetros de la Normas APA, asimismo el manejo de los datos recogidos mediante los instrumentos se trabajó bajo estándares de confidencialidad, por lo que la información y los resultados obtenidos no perjudico a la empresa ni a los trabajadores.

IV. RESULTADOS.

A continuación, se describen los resultados mediante tablas que contienen los datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa investigada, estas se encuentran procesadas de acuerdo a las dimensiones de cada variable:

Variable 1: Manual de procedimientos de créditos y cobranzas.

Tabla N° 1:

Criterios de evaluación de créditos (1° Dimensión)

INDICADORES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se realiza un correcto procedimiento de evaluación crediticia a todos los clientes sin excepción.	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%
Se solicita y verifica los documentos requisitos antes de la aprobación del crédito.	0	0%	0	0%	2	66.67%	1	33.33%	0	0%
Se evalúa la capacidad de pago antes de aprobar un crédito.	0	0%	0	0%	2	66.67%	1	33.33%	0	0%
Se evalúa el límite de crédito a otorgar según condición de cada prestatario.	0	0%	0	0%	2	66.67%	1	33.33%	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

En la tabla N° 1 según la primera dimensión “Criterios de evaluación de créditos” se determinó que el 100% de los trabajadores consideró que a veces se realiza un correcto procedimiento de evaluación crediticia a todos los clientes sin excepción; el 66.67% consideró que a veces se solicitan y verifican los documentos requisitos antes de la aprobación del crédito; el 66.67% consideró que a veces se evalúa la capacidad de pago antes de aprobar un crédito; y el 66.67% consideró que a veces se evalúa el límite de crédito a otorgar según condición de cada prestatario.

Tabla N° 2:

Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas (2° Dimensión)

INDICADORES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se solicita la información básica y necesaria a los clientes y/o prestatarios.	0	0%	0	0%	1	33.33%	2	66.67%	0	0%
La empresa cuenta con una cartera de clientes fieles y con buen historial de pago.	0	0%	0	0%	1	33.33%	2	66.67%	0	0%
Se realizan reprogramaciones de créditos vencidos.	1	33.33%	2	66.67%	0	0%	0	0%	0	0%
Se realizan campañas de exoneraciones de interés.	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

De acuerdo a la Tabla N° 2 según la segunda dimensión “gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas” se obtuvo que el 66.67% de los encuestados establece que casi siempre se solicita la información básica y necesaria a los clientes y/o prestatarios; el 66.67% de los encuestados establece que casi siempre la empresa cuenta con una cartera de clientes fieles y con buen historial de pago; el 66.67% de los encuestados establece que casi nunca se realizan reprogramaciones de créditos vencidos; y por último, el 66.67% de los encuestados establece que nunca se realizan campañas de exoneraciones de interés.

Tabla 3:

Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas (3° Dimensión)

INDICADORES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se realizan notificaciones de cobranza a los prestatarios de créditos vencidos.	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cuenta la empresa con un diagrama de procedimiento de créditos.	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cuenta la empresa con un diagrama de procedimiento de cobranzas.	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

En conformidad con la tabla N° 3, de acuerdo con la tercera dimensión “Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas”, se recopiló que el 100% de los trabajadores considero que nunca se realizan notificaciones de cobranza a los prestatarios de créditos vencidos; el 100% de los trabajadores considero que nunca la empresa cuenta con un diagrama de procedimiento de créditos; el 100% de los trabajadores considero que nunca la empresa cuenta con un diagrama de procedimiento de cobranzas.

Variable 2: Morosidad.

Tabla 4:

Control de cuentas por cobrar. (1° Dimensión)

INDICADORES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se identifica y analiza el reporte de créditos vencidos.	0	0%	1	33.33%	2	66.67%	0	0%	0	0%
Cuenta la empresa con la información exacta y verídica de los clientes morosos.	0	0%	1	33.33%	2	66.67%	0	0%	0	0%
Cuenta la empresa con un reporte de los créditos en proceso de cobranza.	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

A partir de la tabla N° 4, según la primera dimensión “Control de cuentas por cobrar”, se obtuvo que el 66.67% de los encuestados considera que a veces se identifica y analiza el reporte de créditos vencidos; el 66.67% de los encuestados considera que a veces la empresa cuenta con información exacta y verídica de los clientes morosos; y el 66.67% considera que nunca cuenta la empresa con un reporte de los créditos en proceso de cobranza.

Tabla 5:

Impacto de la morosidad. (2° Dimensión)

INDICADORES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se verifica y analiza al finalizar el periodo el saldo de las cuentas por cobrar.	0	0%	1	33.33%	2	66.67%	0	0%	0	0%
Se verifican y analizan los estados financieros en comparación al periodo anterior.	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%
Se identifican y examinan las causas de falta de pago en los prestatarios.	0	0%	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.

De conformidad con la tabla N° 5, y teniendo en cuenta la segunda dimensión “Impacto de la morosidad”, se obtuvo que el 66.67% de los trabajadores considera que a veces se verifica y analiza al finalizar el periodo el saldo de las cuentas por cobrar; el 100% de los trabajadores considera que a veces se verifican y analizan los estados financieros en comparación al periodo anterior; y por último el 66.67% de los encuestados considera que casi nunca se identifican y examinan las causas de falta de pago en los prestatarios.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la aplicación de la técnica de recolección de datos, y teniendo presente el objetivo principal de la tesis “Analizar si diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas va permitir reducir el índice de morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén en el periodo 2020”. Desarrollamos la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos teniendo como base los objetivos específicos:

O.E.1: “Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.”.

De las encuestas determinamos que existen créditos aprobados por gerencia por poseer vínculos de amistad y no por un correcto procedimiento de evaluación de créditos; adicional a ello se aceptaban la falta de algunos requisitos, no se realizaba una correcta evaluación de acuerdo a la capacidad de pago del prestatario, no se tenía en cuenta el historial crediticio y se ha venido excediendo en los montos de dinero brindado.

Es por ello que teniendo en cuenta la teoría de Strap & Slao (2018), es de mucha importancia contar con un manual de procedimientos de créditos y cobranzas donde se plasmen los procesos, normatividad, políticas para una correcta evaluación crediticia, pues de esta manera se logrará obtener una cartera de clientes fieles y con buen historial de pago, lo cual permitirá una mejora en el área de crédito y cobranzas y reducirá la morosidad en la empresa.

En cuanto a Paredes, E. (2019), consideró que en la calificación crediticia y otorgamiento de créditos es de mucha importancia, así como verificar el riesgo crediticio para las entidades financieras, de eso depende administrarlo, considerando que la tasa de interés activa de colocación crediticia que ésta entidad ofertará, depende principalmente al monto de la provisión para incobrabilidad de créditos.

O.E.2: “Implementar la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas con relación a la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L”.

Este es un punto importante obtenido de la encuesta ya que considerando la importancia del cumplimiento de todos los requisitos que se solicitan, pues se determinó que no se verifican que los datos proporcionados por el cliente, tanto en domicilio (verificar a través de visitas), número de celular, referencias, sean reales o falsos.

Hasta la actualidad se han realizado en un mínimo del total de créditos otorgados reprogramaciones a los clientes con créditos vencidos. Debido a que no cuentan con pautas o reglamentos que especifiquen esas facilidades para los clientes morosos; tales como campañas de exoneración de intereses en los créditos vencidos, castigados y judiciales, con la finalidad de que el cliente se interese en el pago de la amortización para beneficio del prestamista para la recuperación del capital.

Una teoría que se relaciona con nuestro objetivo es la de Vega Barrios, K. (2019), el cual considera que contar con un portafolio detallado con los datos importantes y relevantes de los clientes facilita el procedimiento de cobranza, adicional a ello

permite clasificar y analizar los tipos de clientes que tiene la empresa, de esa manera facilita para un futuro procedimiento de evaluación crediticia; y por último disminuirá el riesgo de la cartera crediticia.

Por otra parte, Krichene (2017), hace mención que la morosidad depende de la información brindada por el prestatario, y de la correcta evaluación para determinar su solvencia económica, nivel de endeudamiento, rentabilidad, entre otros factores claves para el éxito del crédito.

O.E.3: “Aplicar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L”.

De lo obtenido, la empresa no realiza el procedimiento de cobranzas por no contar con personal adecuado y capacitado para dicha área; adicional a ello no cuenta con diagramas del procedimiento de créditos; adicional a ello no cuenta con un diagrama del procedimiento de cobranzas ya que en la actualidad dicha área no tiene la empresa.

En los últimos periodos pocas veces al finalizar un periodo la empresa se ha preocupado por organizar, realizar y analizar un reporte de los créditos vencidos para visualizar la magnitud o el grado de morosidad que existe en su entidad.

Según los pocos reportes con los que cuenta, podemos notar que algunos datos brindados por los prestatarios no son verídicos o ya no están actualizados. Tampoco existen reportes de créditos en proceso de cobranzas porque la empresa no cuenta con dicha área.

La empresa no se ha interesado por analizar y averiguar las causas de la falta de pagos de cada cliente, de los que tiene conocimiento es de aquellos prestatarios que han informado por voluntad propia el origen del retraso en sus pagos.

Otro resultado obtenido de esta investigación es que la empresa no analiza el avance o deceso de las cuentas por cobrar en comparación a los años anteriores, para ello es de mucha importancia el análisis de sus estados financieros comparativos y sobre todo dar a conocer a los trabajadores para que tengan conocimiento y se preocupen por la realización correcta para la rápida recuperación de la empresa.

Para Tarrillo Díaz, D. (2018), contar con un plan de estrategias de cobranza permite reducir el índice de morosidad con su aplicación, una de las estrategias plasmadas es 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.

Con relación entre la hipótesis y los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento se tiene que efectivamente el diseño y aplicación del manual de procedimiento de créditos y cobranzas facilitara el proceso en el otorgamiento de créditos y evaluación el cual permitirá la reducción de morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados SRL.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que sólo a veces se realizan los procesos y criterios de evaluación crediticia, concluyendo que existe un déficit en esta etapa principal, de esta forma se evalúa incorrectamente y se brindan créditos elevados sin verificación de información, sin garantía, sin evaluar la capacidad de pago y en su mayoría por aprobación u orden de gerencia generando incremento de morosidad en la empresa a la falta de un manual de procedimientos.
- 6.2. Se concluyó que la empresa solicita información básica a los clientes, pero no realiza verificación de esta información lo que ocasiona una mala gestión de la cartera de clientes, y en cuanto a la gestión de créditos y cobranzas la empresa durante los últimos años no realizó reprogramaciones ni exoneración de interés de créditos morosos; esto demuestra la incapacidad de parte de la empresa en su gestión para mitigar la morosidad.
- 6.3. Se concluye que la empresa no cuenta con estrategias para disminuir la morosidad, ya que durante los últimos años nunca se realizó ningún tipo de notificación a la cartera morosa por no contar con el área de cobranzas, esto demuestra la importancia de contar con un manual de procedimientos en esta área.
- 6.4. Concluimos que la empresa no cuenta con un diagrama de procedimientos de créditos y cobranzas, esto dificulta a los trabajadores realizar correctamente el procedimiento y genera ineficiencia en las actividades dado como resultado incremento de clientes morosos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. La empresa deberá brindar la Información y conocimiento a cada uno de los trabajadores sobre el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, con la finalidad de aplicar e implementar el correcto procedimiento en la evaluación y otorgación de un crédito.
- 7.2. La empresa se encargará de controlar y verificar que la aplicación del manual de procedimientos de créditos y cobranzas se realice correctamente. Es importante que la empresa realice y clasifique periódicamente un reporte de los créditos vencidos y de aquellos que se encuentran en proceso de cobranza con la finalidad de establecer nuevas medidas y continuar con la mejora y actualización de forma y procedimientos de cobranzas.
- 7.3. La empresa debe de realizar capacitaciones constantes a los trabajadores de esta área, realizar campañas de exoneración de interés de créditos vencidos, identificar las causas de falta de pagos de sus clientes y aplicar estrategias para la recuperación de capital.
- 7.4. Se recomienda a la empresa realizar análisis de los estados financieros en comparación con años anteriores para determinar la disminución de cartera morosa y la mejora de la utilidad de la empresa.

VIII. PROPUESTA

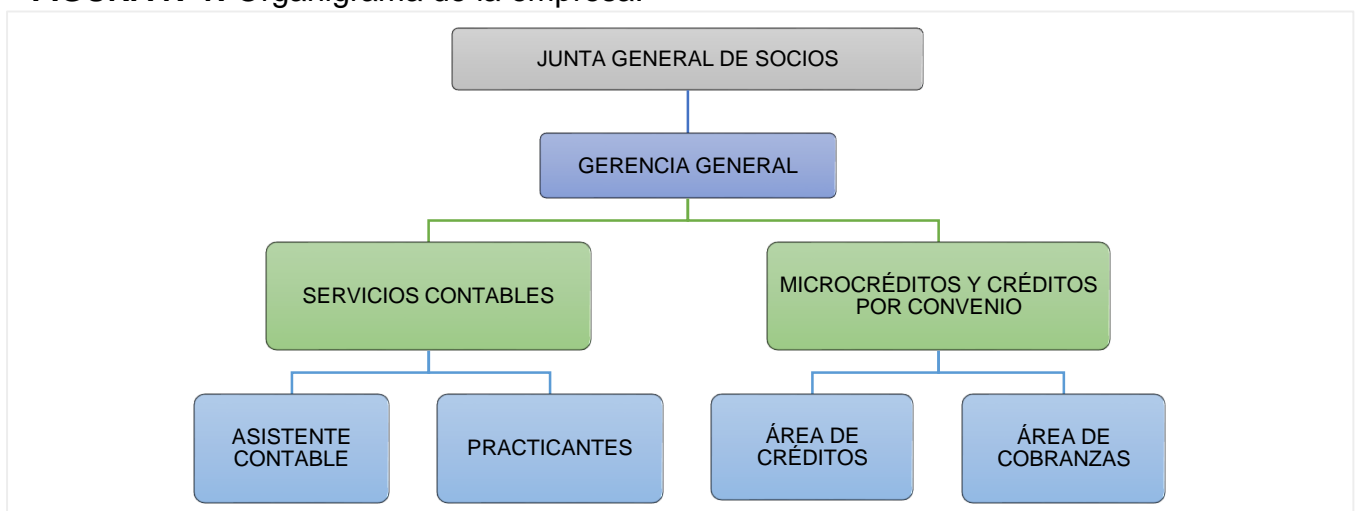
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PRESENTACIÓN:

La empresa “Darcell Servicios Integrados S.R.L.”, perteneciente al sector privado constituida el 23 de Julio del año 1999 teniendo como rubro básico el de servicios como son: contables, administrativos, dotación de personal, limpieza, entre otros; y, desde el año 2013 se ha implementado el servicio de créditos para personas naturales trabajadoras de instituciones públicas mediante convenios para dicho fin; a partir del año 2016, se está incorporando a ello el servicio de créditos para micro negocios.

Es por ello, que es necesario diseñar el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, con la finalidad de que los colaboradores realicen el correcto proceso, para evitar errores en los diversos procesos del servicio de créditos y cobranzas. Lo cual nos va permitir una adecuada gestión del riesgo crediticio, alineada con las mejores prácticas vigentes, para la determinación de la capacidad de pago de los clientes (deudores), para ello se presenta nuestro organigrama general de la empresa.

FIGURA N°1: Organigrama de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

GENERALIDADES:

❖ OBJETIVO:

El objetivo del presente manual de procedimientos de créditos y cobranzas es establecer lineamientos adecuados para la ejecución de las operaciones crediticias en los diversos productos que brinde la empresa, su carácter es estrictamente laboral, ya que este es un instrumento reglamentario que va permitir al personal del área de créditos conocer e implementar aspectos fundamentales como: sus objetivos, funciones y procedimientos plasmados.

❖ ALCANCE:

El presente manual de procedimientos de créditos y cobranzas será de conocimiento y aplicación al área de créditos y cobranzas. Y también de conocimiento a la gerencia general para la respectiva toma de decisión y control.

❖ CLASIFICACIÓN CONTABLE DE CRÉDITOS:

La clasificación de créditos se realiza de la siguiente manera:

- a. Crédito Vigente:** Es aquel crédito otorgado, cuyos pagos se están dando en las fechas correspondientes, de acuerdo al cronograma otorgado y que aún no se ha terminado de cancelar en su totalidad.

- b. Crédito Vencido:** Se considera un crédito vencido cuando hayan transcurrido siete (07) días calendarios en el caso de los créditos semanales y treinta (30) días calendarios para los créditos mensuales de la fecha de vencimiento de pago acordada en el contrato o cronograma.

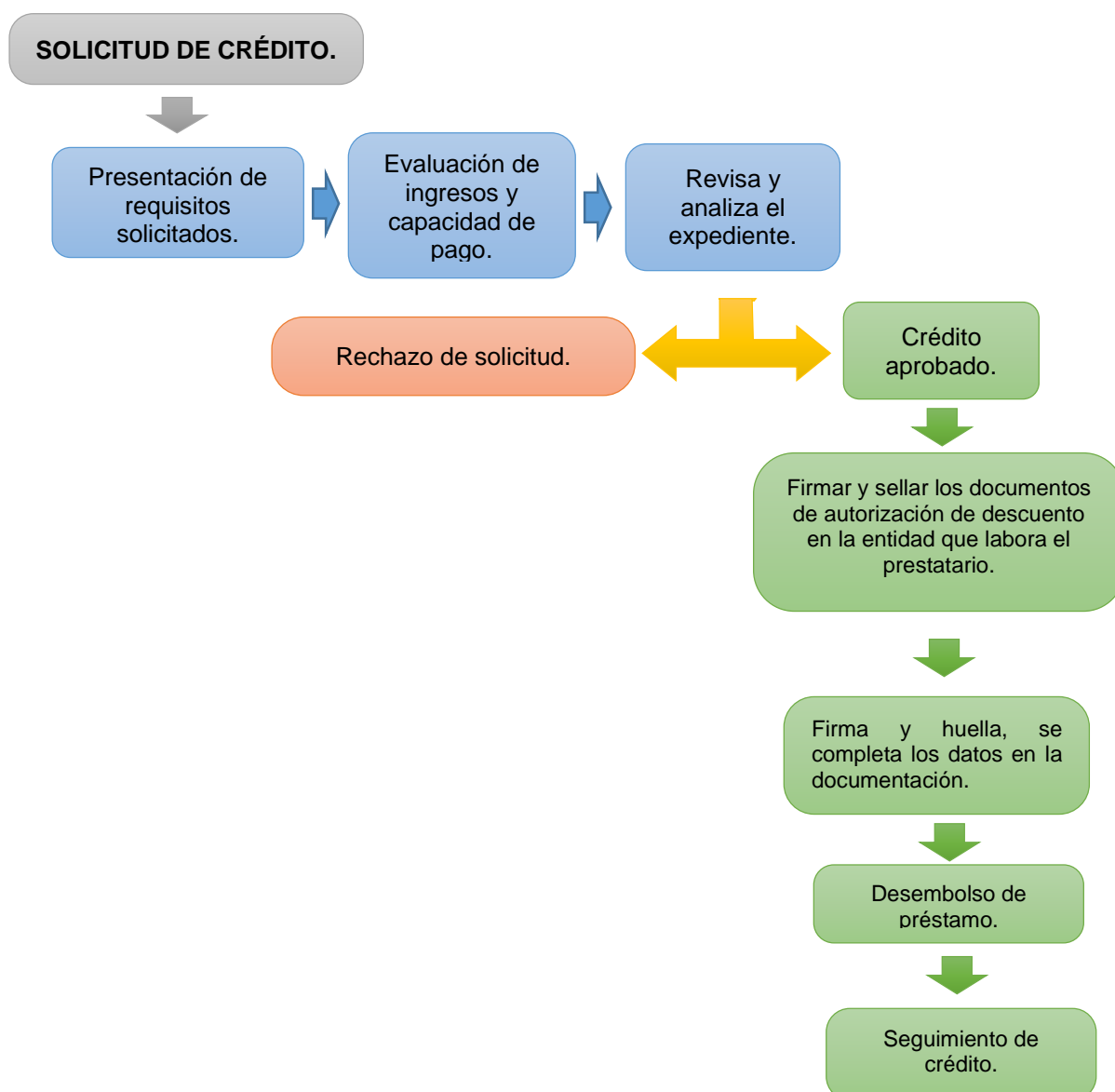
- c. Crédito Ampliado:** Son los créditos que después de haber sido pagados en más del 50% en cuotas e importe, el cliente solicita una nueva evaluación para solicitar préstamo por el saldo de su línea de créditos, generando un nuevo crédito compuesto por el saldo anterior más el desembolso actual y por ende un nuevo cronograma de pago.
- d. Crédito Refinanciado:** Este tipo de créditos se da por causas en el que el prestatario no puede cumplir con las cuotas pactadas; es decir, solicita una modificación parcial o total de las condiciones iniciales en las que se le brindó el crédito. Estas modificaciones se pueden dar en: plazo, monto, tasa, garantía.
- e. Crédito Judicial:** Se clasifica como judicial aquel crédito cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. Esto no es ajeno a internamente seguir tratando con el cliente en mora para solucionar este problema de pago. Para considerar un crédito en cobranza judicial se debe iniciar previamente las acciones judiciales pertinentes con la resolución judicial de haber sido admitida la demanda.
- f. Crédito Castigado:** Son aquellos créditos que contablemente se encuentran provisionados como *PÉRDIDA*. Para considerar un crédito como castigado es indispensable que existan evidencias reales de su *IRRECUPERABILIDAD*, o que dicho crédito sea por un monto que no justifica iniciar acción judicial. Esta clasificación no significa que se persista en la recuperación de dichos créditos.

ORGANIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CREDITICIA:

❖ ÁREA DE CRÉDITOS:

El área de créditos es un órgano de apoyo, encargado de planificar, organizar, dirigir y ejecutar los procedimientos de evaluación y otorgación de los créditos, siendo de su responsabilidad preparar y adjuntar el expediente con los documentos requisitos para la determinación del nivel de aprobación correspondiente.

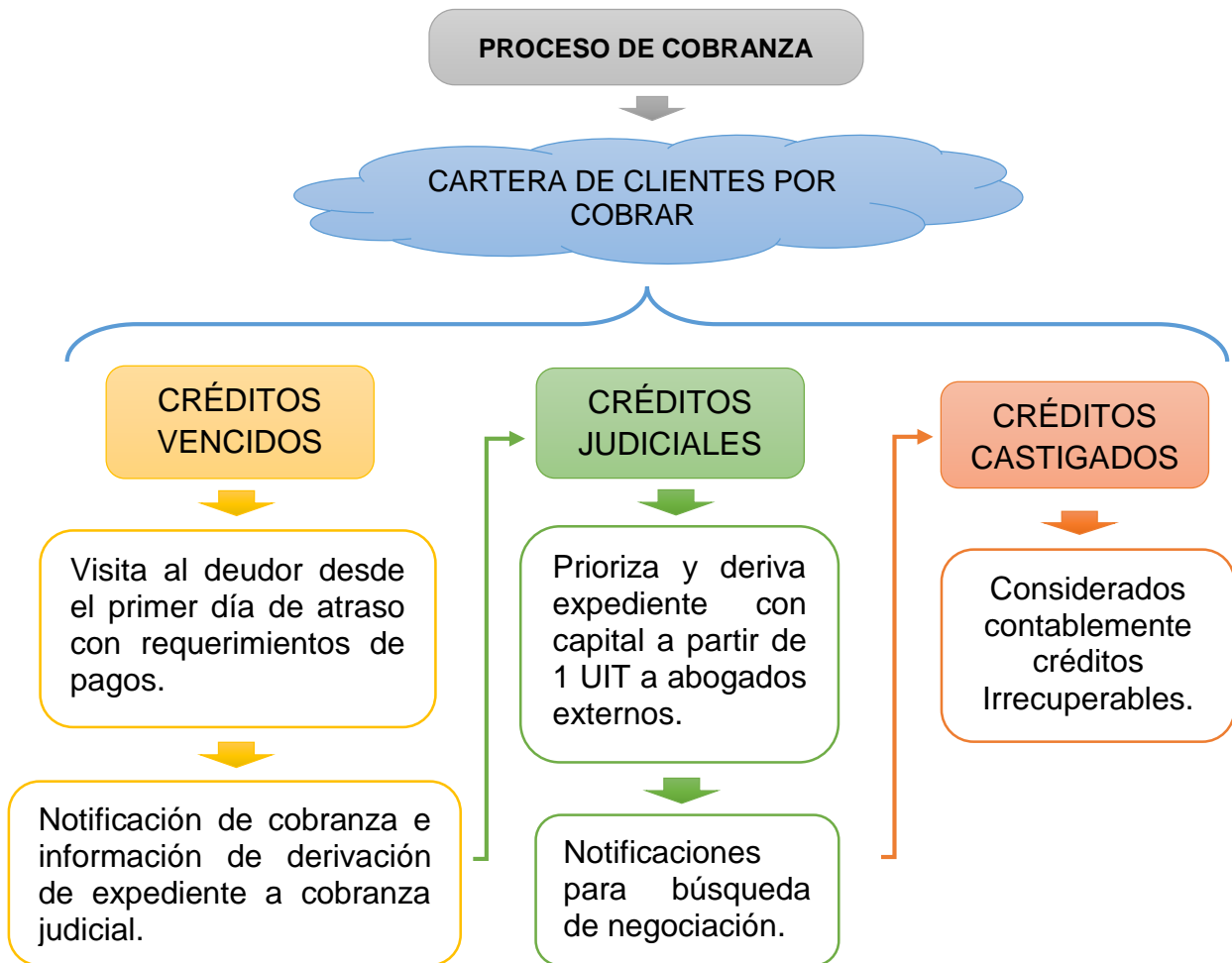
FIGURA N°2: Diagrama de procedimiento de créditos.



❖ **ÁREA DE COBRANZAS:**

Esta área de cobranza es el órgano encargado de realizar el procedimiento de *RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS* desde la cobranza preventiva hasta la cobranza judicial de los créditos otorgados. Cada tipo de cobranza es un proceso distinto.

FIGURA N°3: Diagrama de procedimiento de cobranzas.



POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS:

- **CRITERIOS GENERALES DE LOS CRÉDITOS:**

- La empresa Darcell brinda créditos destinados a financiar capital de trabajo a bodegas o pequeños negocios, asimismo financia gastos personales o los denominados créditos de consumo.

- Los trabajadores de la empresa deberán promover el consumo de los productos crediticios con la finalidad de incrementar el nivel de rentabilidad.

- La empresa deberá desarrollar sus operaciones crediticias dentro de la normatividad legal vigente y gestión de riesgo que permita evitar pérdidas económicas y obtener una mejor rentabilidad.

- Todas las aprobaciones de crédito serán efectuadas según las condiciones requisitos aprobatorios y la ética.

- **SUJETOS A CRÉDITO:**

Son considerados sujetos a crédito todas las personas naturales, microempresas que cumplan con los requisitos establecidos.

- **AVAL Y/O GARANTE:**

Es la persona que garantiza y se hace responsable del pago del crédito a falta de pago del deudor. Este no debe encontrarse en situación de morosidad, tiene que tener capacidad moral para asumir el compromiso.

- **NO SUJETOS A CRÉDITO:**

- Las personas que reporten pérdida, o se encuentren en condición de morosos en la SBS.

- Las personas que tengan o hayan tenido proceso judicial con alguna entidad financiera.

- Quienes hubieran dispuesto de los bienes dados en garantía en créditos anteriores.

- **CONDICIONES DE LOS CRÉDITOS:**

- Los créditos se formalizarán mediante la suscripción de los documentos de Darcell, para esto los clientes deben firmar un pagaré/letra y un contrato de crédito, como constancias de establecer un acuerdo de voluntades entre las partes.

- Para los créditos mediante convenio con entidades públicas deberán firmar la solicitud de crédito y autorización de descuento, el pagaré/letra es firmado por el titular del crédito; el aval que puede ser un personal nombrado o CAS.

- Para la aprobación de un crédito, éste debe ser evaluado y analizado estrictamente por el analista de créditos que asume la responsabilidad directa además de aprobado por el comité de créditos que corresponda de acuerdo al nivel de autonomía.

- Es política de Darcell el escalonamiento gradual del monto de crédito, según la evaluación de la unidad económica y el historial crediticio del deudor (evolución, número de instituciones financieras y saldo deudor de titular, cónyuge y/o negocio) para todos los clientes.

- La puntualidad y cumplimiento en los pagos, así como la evaluación positiva del analista de créditos, son factores fundamentales para el otorgamiento de nuevos préstamos o ampliación de créditos con monto y plazos mayores.

- Sólo se financian los clientes que cuenten con capacidad de pago y tengan experiencia comprobada en el negocio y/o actividad para el que se quiere invertir o que son generadora de fuente de ingresos.
- Los plazos de amortización del crédito se determinan en base a la evaluación del cliente, teniendo en cuenta los límites máximos definidos por Darcell.
- Darcell, no podrá otorgar créditos a un cliente para cancelar otros créditos del mismo cliente que se encuentre en situación de insolvencia o que tenga cuotas vencidas en la institución.
- Se otorgarán créditos hasta los límites operacionales como máximo (1.50) y mínimo del (10%) de la Unidad Impositiva Tributaria vigente, así como de acuerdo a las reglas que determina la Ley general No 26702 del Sistema de banca y seguros.
- El máximo número de entidades financieras (incluido Darcell) en las que el cliente y/o su cónyuge podrá estar registradas en la central de riesgos (incluye tarjetas de crédito), para su atención será de tres (03) instituciones financieras.
- Es obligatorio los datos personales y consulta en central de riesgo tanto del titular, cónyuge, aval y cónyuge del aval y/o representantes legales, siendo obligatorio la firma de todos en caso de créditos dudosos y en general de los micro negocios.
- En caso de micro negocios el cliente sin casa propia, estos deben contar con aval con domicilio propio.
- Consulta a RENIEC de los datos y firma de todos los que intervienen en los documentos.

POLÍTICAS Y PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS:

- **CAPACIDAD DE PAGO:**

Determinar la capacidad del solicitante o empresa para generar excedentes de caja para hacer frente a sus futuras obligaciones con Darcell. Se emplea el estado de resultados, balance y/o flujo de caja presentados por el cliente y/o elaborados para realizar el análisis correspondiente.

- **VOLUNTAD DE PAGO:**

Determinado a partir de las siguientes fuentes de información:

- Antecedentes crediticios del cliente en Darcell: Es importante considerar los años que el cliente trabaja con Darcell, ya que se puede contar con un historial crediticio y financiero del cliente.

- Antecedentes crediticios en el sistema financiero: conocer cómo se comporta el cliente en el sistema financiero, a través de la información del cliente en las centrales de riesgo: deuda total, vigente, vencida, cobranza judicial, clasificación de riesgo, protestos, tarjetas de créditos anuladas, cheques rechazados, cuentas corrientes cerradas, etc. La evolución del endeudamiento total a nivel familiar o empresarial sea por deudas directas o indirectas.

- Anotaciones del analista de crédito respecto a las referencias comerciales con proveedores y al carácter de los clientes en su propuesta de créditos y de amigos.

- **EVALUACIÓN DEL RIESGO DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO:**

La opinión del área de riesgo será obligatoria e independiente para todos los créditos para todos los créditos sin discriminación de importe o amistad, los directivos no podrán influir en la opinión del responsable de riesgos.

Todos los clientes deben ser consultados en las siguientes páginas: RENIEC (dirección, firmas y datos personales), SUNAT (actividad económica, antigüedad, dirección), INFOCORP, SBS entre otros, que se considere necesario con el objeto de tener una buena evaluación de su responsabilidad crediticia, para evitar altos riesgos, con copias de pantallazos.

Con la información y análisis proporcionados por el comité de créditos, además de los informes que hubiera elaborado el área legal, el área de riesgos emitirá una opinión sobre el riesgo que representará para Darcell la operación crediticia solicitada, para cada uno de los siguientes 4 puntos, dando además las recomendaciones necesarias para superar éstos o para condicionarlos al desembolso del crédito.

- **DESTINO DEL CRÉDITO:**

Se deberá determinar el real destino del crédito, sus montos de inversión, sus causas y efectos en el cliente y riesgos que involucra la inversión.

- **GARANTÍAS:**

Tiene una función complementaria, por la cual se considera una fuente de pago secundaria. No se debe otorgar créditos por garantía, los tres elementos anteriores determinan el otorgamiento del crédito.

NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Se refiere a la capacidad y facultad decisoria sobre montos a otorgar en operaciones de crédito y se fija en función al nivel jerárquico del trabajador dentro de la estructura orgánica del área de créditos.

El analista de crédito es el que presenta la propuesta de financiamiento.

Todos los créditos solicitados en Darcell, serán evaluados por los responsables de su resolución, según los niveles y montos que se establecen en la siguiente tabla:

NO.	NIVEL DE APROBACIÓN	INTEGRANTES Y FIRMAS	LÍMITES CRÉDITO CONVENIO	LÍMITES CRÉDITO MICRONEGOCIO
II	Gerencia general.	Gerente general + analista de créditos.	Max: 1.50 Min. 10% UIT vigente.	Max: 50% Min. 10% UIT vigente.
I	Analista de créditos.	Gerente general + analista de créditos.	Max: 1.00 Min. 10% UIT vigente.	Max: 40% Min. 10% UIT vigente.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CRÉDITOS.

Las características generales de los créditos son los siguientes para convenio y microcrédito, son los siguientes:

NO.	DETALLE	CRÉDITO CONVENIO	CRÉDITO MICRONEGOCIOS
01	Periodicidad	Mensual.	Semanal.
02	Número cuotas	Max. 12 – Min. 4.	Max. 16 – Min. 4
03	Determinación de cuota	Max. 50.0% Ingr.	Max. 50.0% venta diaria.
04	Clientes nuevos	Hasta 50.0% de la UIT.	Hasta 20.0% de la UIT.
05	Ampliaciones	50.0% del total de cuotas y buen récord de pagos.	50.0% del total de cuotas y buen récord de pagos.

TIPOS DE CRÉDITOS:

- **CRÉDITO CONSUMO CONVENIO.**

El cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Convenio entre Darcell y la entidad o empresa debidamente aprobada.
- Trabajador nombrado y si es CAS con una antigüedad laboral de 24 meses.

c. Debe consignar un domicilio de arraigo en la jurisdicción que corresponde al domicilio de Darcell, o la de un familiar cercano (primero o segundo grado) acreditando con el recibo de luz.

Documentos requeridos para acceder al crédito son:

- a. Documento de Identidad del solicitante.
- b. Copia recibo de luz o agua del solicitante, que acredite el domicilio del titular y el aval.
- c. Copia de 03 últimas boletas de pago.
- d. Solicitud de crédito – Formato Darcell.
- e. Carta autorización del solicitante a su empleador, autorizando el descuento y pago a la caja – Formato Darcell.

• **CRÉDITO CONSUMO MICRONEGOCIOS.**

El cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. El solicitante debe tener una antigüedad comprobada mayor a 12 Meses en la actividad económica motivo del crédito, así como domicilio.
- b. Tener casa y/o local propio, caso contrario deberá ser avalado por una persona que tenga casa propia.
- c. Debe consignar domicilio real demostrando arraigo, en la jurisdicción que corresponde al domicilio de Darcell, o la de un familiar, verificado con recibo de luz o agua.

Documentos requeridos para acceder al crédito son:

- a. Documento de identidad del solicitante y aval.
- b. Copia recibo de luz o agua del solicitante, domicilio de arraigo y aval.
- c. Copia del formulario virtual N° 621 de los últimos 3 meses con sus respectivos voucher de cancelación a Sunat, en caso de pertenecer al Nuevo RUS los voucher de Pagos.
- d. Presentar comprobantes de compra de mercadería o insumos y comprobantes de ventas a su nombre, con una antigüedad mínima de 6 meses.
- e. Solicitud de crédito – Formato Darcell.
- f. Los documentos del negocio y domicilio deberán ser fedateados por los analistas de créditos con su sello y firma.

DE LOS PLAZOS, MODALIDADES DE PAGO, INTERESES Y OTROS:

• **PLAZOS DE AMORTIZACIÓN:**

- Los plazos y préstamos deben ser basados en la capacidad de pago, debiendo el reembolso estar relacionado con la fuente generadora de ingresos, destino del crédito y tipo de garantía.
- Los plazos o vencimientos podrán precipitarse a lo establecido contractualmente, si ocurriera alguno de los siguientes casos:
 - a. Si la garantía que respalda al crédito se hubiese deteriorado a tal punto, que se encuentre en peligro de recuperación del mismo.

b. Si el Deudor de Darcell es demandado respecto a la propiedad de los bienes dados en garantía.

c. Si se considera que el deudor realiza actos de disposición o constituye otros gravámenes sobre los bienes afectados en garantía, con perjuicio de los derechos que a Darcell corresponde como acreedora.

d. Si por cualquier título, el deudor cede la posición de los bienes originales cedidos en garantía a favor de Darcell, sin recabar la conformidad de ésta.

- **MODALIDADES DE PAGOS:**

La modalidad de pago en cada caso en particular deberá estar en función al ciclo financiero, ciclo productivo de la actividad y capacidad de gestión.

Para cada producto o modalidad de crédito, los períodos de amortización serán normalmente de frecuencia: semanal y/o mensual, periodos en la que se devolverá el principal y sus intereses. Con las modalidades de fecha fija.

Para las modalidades de pago libre amortización o a una sola cuota, para el cual se elaborará todos los procesos normales de evaluación, quedando al margen que el cliente pueda cancelar la totalidad del crédito.

- **DE LOS INTERESES, COMISIONES Y GASTOS:**

Las tarifas de los productos crediticios se consideran de acuerdo a los siguientes principios básicos:

- Darcell fijará el precio de sus productos crediticios orientándose por la plena cobertura de costos y de concordancia con lo establecido por las autoridades monetarias y supervisoras.

- Darcell para sus operaciones activas fijará la tasa de interés vencido, interés compensatorio y moratorio, todos a tasas efectivas anuales, calculado sobre la base de 360 días, comisiones, gastos judiciales y extrajudiciales notariales e impuestos o tasas que hubiera lugar.

- Darcell podrá cobrar tarifas preferenciales para determinados clientes, modalidades de créditos y/o monto, para lo cual se establecerán las condiciones del caso.

a. Tasa de Interés: Es la renta que establece Darcell de acuerdo al tarifario vigente por el dinero que presta.

Los intereses vencidos, compensatorios y moratorios se adecuan a la normatividad vigente, o a las condiciones que determinen el mercado y a sola decisión de Darcell de variar sus tasas periódicamente o cuando consideré necesario.

Las modificaciones de la tasa de interés no afectarán a los contratos pactados con anterioridad, es decir no será retroactiva a los contratos vigentes antes de la modificación.

La modalidad para el cálculo de los intereses será al rebatir (sobre el saldo) independientemente del producto creditico que se trate.

b. Comisión: Derechos por la contratación del préstamo determinado para el pago de los estudios legales, técnicos y de supervisión, el mismo que se descontará al momento del desembolso de conformidad al tarifario vigente.

- Verificación domiciliaria.

- Consultas a centrales de riesgo, registro de identidad, de propiedad, entre otros.

- Estudio de títulos y escritura.

- Otros de igual naturaleza y fines (informes técnicos, otros).

c. Gastos: Aquellos ocasionados como consecuencia de:

- De seguimiento y recuperación de créditos.

- Seguro de desgravamen y/o seguro de crédito.

- Póliza de seguro contra todo riesgo, multiriesgo entre otros.

- Tasación de bienes en garantía.

- Notariales, de registro, estudios de títulos.

• **DE LA FORMALIZACIÓN:**

Los créditos se desembolsan previa suscripción de un pagaré/Letra, adicionalmente según sea el monto del crédito y tipo de garantía se firmará un contrato mutuo dinerario, el cual representa la obligación del préstamo ante Darcell.

Del pagaré/letra y del contrato: El pagaré/letra será llenado preferentemente del Sistema automáticamente, en caso no ser posible, se procederá al llenado en forma manual, en un mismo acto y utilizándose un solo color o tono de tinta.

El responsable de la custodia y administración de los documentos valorados, cuidará que los pagarés/letras estén debidamente llenados, sin borrones ni enmendaduras.

En el pagaré/letra se consignará lo siguiente:

- Número de pagaré/letra.

- Monto del pagaré/letra expresado en números y letras.

- Vencimiento del documento.

- Apellidos y nombres del deudor y/o deudores o representante legal, avales según sea el caso, tal como se registra en su DNI.
- Cifras porcentuales de la tasa de intereses (compensatorio y moratorio).
- La dirección del domicilio y/o negocio del deudor y/o deudores.
- La firma del deudor y/o deudores y/o representantes legales y/o avales según corresponda de acuerdo a sus documentos de identidad vigentes.

Los pagarés/letras serán custodiados en lugares especiales acondicionados en la oficina donde haya sido emitido el crédito. Los contratos permanecerán en el expediente de crédito respectivo del deudor.

Los pagarés serán archivados de tal manera que sea factible su pronta ubicación para fines de arqueos, depuración de cancelados y en el caso de ser necesario protestar o interponer una acción judicial.

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN.

Darcell, con el objetivo de mejorar constantemente sus procesos, implementará estas buenas prácticas como son:

1. Llamar constantemente a clientes con retrasos en los pagos.
2. Elaboración de un archivo anual de documentos emitidos y recibidos en todos sus ámbitos.
3. Las cartas de cobranza a entidades deben enviarse al jefe de personal, tesorero, contacto en ese lugar y gerencia general.

4. Comunicarse semanalmente con los contactos en lugares diferentes a la sede para hacerles seguimiento, sobre situación, dificultades, entre otros.

DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA:

Darcell debe conservar la documentación que acredite el cumplimiento de lo señalado en el acuerdo de directorio por cada crédito castigado y/o cuentas por cobrar, la cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Banca y Seguros para la verificación correspondiente.

TIPOS DE COBRANZA

La gestión de recuperación se realiza bajo las siguientes acciones, las cuales presentan diferentes estrategias de seguimiento:

- Cobranza de cartera vencida.
- Protesto.
- Cobranza de cartera judicial.
- Cobranza de créditos castigados.

PROTESTO:

Todos los clientes que hayan superado los 60 días, en donde no demuestran pagos de amortizaciones tampoco intenciones de cancelar, a pesar de las notificaciones, llamadas, visita e insistencia en que se acerque a cancelar, se hace conocer que vamos a efectuar el protesto de la letra/pagaré, que si con esto no cancela la continuación del proceso es el registro en la central de riesgo, al margen del inicio de una demanda judicial.

Con la letra/pagaré, Darcell podrá ante notario entablar un proceso o acción ejecutiva y/o sumarísima, mediante el protesto en los próximos ocho días, después de haber vencido tal documento, con ello el notario notificará y dará un plazo de pago al cliente y en caso de incumplimiento, el notario notificará a la cámara de comercio de Jaén en los primeros 5 días del mes siguiente, y luego la cámara de Jaén enviará a la cámara de Lima para registrarlo en la central de riesgo de la SBS, asimismo Darcell evaluará económicamente si es necesario dar inicio a un proceso judicial.

El levantamiento del registro de la deuda en la central de riesgos de la SBS, este será con la cancelación respectiva y total, en donde el representante legal de Darcell informará vía cámara de comercio, que el cliente ha cancelado en su totalidad incluyendo los intereses, por lo tanto, debe registrarse como cancelada dicha deuda pendiente.

REFERENCIAS

- Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón , A. V. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Acosta Aspajo, D. D. (2015). *Plan estratégico para mejorar la fidelización de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Moyobamba 2015.* Moyobamba.
- Alcívar Moreira , X. K., & Bravo Santana , V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de ahorro y crédito Chone LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 182-198. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones.* Obtenido de Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bedoya Ospina, J. G. (2017). Credit cycles, global liquidity and monetary regimes: an approach for Latin America. *Desarrollo y Sociedad*(78), 271-313. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169149895008.pdf>
- Bobadilla, E. (25 de 03 de 2019). "En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú". *Gestión*.

- Céspedes Guillermo, C. V. (2018). *La Cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la Ciudad de Jaén 2016*. Jaén.
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Default in the payment of credits and profitability of commercial banks in Mexico. *Mexican journal of economics and finance*, 10(1).
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Delay in the payment of credits and profitability of commercialbanking in Mexico. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas.*, 10(1), 71-83.
- Chavez Moreno, E. G. (2017). *Proposal to improve the credit and collections process to optimize liquidity in the company Hellmann Worldwide Logistics S.A.C. Lime*.
- Cobián Salazar, K. S. (2015). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*. TRUJILLO.
- Contreras Gómez, L. (2020). Delinquency of the consumer loan portfolio and its impact on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y desarrollo Libre*, 5, 9.
- Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015*. Jaén.
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condor, W., Lima Huamaní, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Valor Contable*, 7(1), 37-49.

- Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de la investigación. Manual autoformativo interactivo. *Universidad Continental*, 21. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García Zambrano, X., Maldonado Pazmiño, H., Galarza Morales, C., & Grijalva Guerrero, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Ecuador.
- Garrido, J. M. (2018). *Ega Futura Nube*. Obtenido de Ega Futura Nube: <https://www.egafutura.com/glosario/morosidad>
- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Investigación Universitaria.*, 5(2).
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75.
- Krichene, A. (2017). Using a naive Bayesian classifier methodology for loan risk assessment: Evidence from a Tunisian commercial bank. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22(42), 3-24. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2077-18862017000100002&script=sci_abstra
- Lozano, G., & A, L. I. (2017). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez de la empresa Química S.A*. Guayaquil.
- Mata Solís, L. D. (30 de Julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de Investigalia:

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Investigación Científica*, 3(1), 262-285.

Moreno, J. (24 de Enero de 2018). Evolution of bank delinquency in Spain and Europe. *Asesores Financieros*.

Murillo Gili, R. (2019). The credit cycle in America: How much should we be Concerned About? Part III. *Mercados financieros-Focus*, 9-10.

Paredes Paredes, E. (2019). “*Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018*”. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Lima.

Pedrosa, S. J. (2016). Delinquency. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Pérez Coronell, L., López Polo , L., & De la Hoz Granadillo, E. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigación e Innovación de Ingenierías*, 5(2), 46-77.

Periche Delgado, G., Ramos Farroñan, E., & Chamolí Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/732>

Ramos Galarza, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3).

Obtenido de <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Roldán, P. N. (07 de junio de 2017). Bank delinquency. *Economipedia.com*. Obtenido

de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Solano, B., & Gómez, G. (2016). *Proposal for a credit and collection manual to improve liquidity*. Guayaquil.

Solano, K. G. (2020). Manual design of internal control procedures for the accounting department of sports federations in the Ecuadorian highlands, case study.

Espacios, 41(14), 13. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411413.html>

Strap Mendoza, P. G., & Siao Morante, K. I. (Febrero de 2018). Preparation of a procedure manual for the department of credit and collections in the Company

Otelo & Fabell. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de [//www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html](http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html)

Suárez Hurtado, V. M. (2018). *“Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblerías Palito S.A., periodo 2017-2018”*. Guayaquil.

Tarrillo Diaz, D. O. (2018). *Plan Estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la Ong Adra Perú en la Agencia Jaén –2017*. Jaén.

Tenorio Almache, J. L., Tovar Arcos, G. R., & Almeida Vásquez, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(1), 194-210.

- Vásquez Rodríguez, J. A. (Diciembre de 2016). El manual maestro de procesos y procedimientos, un paso hacia la gestión de calidad: el caso del Consejo Nacional de Vialidad. *Nacional de Administración*, 7(2), 121-141. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1516/1968>
- Vega Barrios, K. J. (2019). *Company portfolio procedure manual Colpromed Sas*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12874/4/2019_Manual%20procedimiento.pdf
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 2218-3620.

ANEXOS

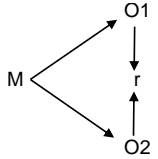
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><u>Variable independiente</u></p> <p>Manual de procedimientos de créditos y cobranzas.</p>	<p>El manual de procedimientos de créditos y cobranzas es instrumento administrativo que está comprendido de normas, reglas, procedimientos que van de manera explícita, ordenada y sistemática sobre los objetivos, metas, formas y criterios, políticas y procedimientos en la gestión de créditos y cobranzas. (Suárez Hurtado, 2018)</p>	<p>El manual de procedimientos de créditos y cobranzas permite fortalecer las políticas y el procedimiento correcto de los créditos para la empresa. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado al personal del área de microcréditos de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L</p>	<p>Criterios de evaluación de créditos</p> <p>Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas</p> <p>Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas</p>	<p>Evaluación crediticia</p> <p>Documentos requisitos</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Límite de crédito</p> <p>Información de los clientes.</p> <p>Cartera de cliente fieles</p> <p>Reprogramaciones de créditos</p> <p>Campaña de exoneración de intereses.</p> <p>Notificaciones de cobranza.</p> <p>Diagrama de procedimiento de créditos.</p> <p>Diagrama de procedimientos de cobranzas.</p>	<p>Ordinal</p>
<p><u>Variable dependiente</u></p> <p>Morosidad.</p>	<p>La morosidad se presenta cuando el prestatario solicita un crédito a una entidad financiera, y realiza un contrato de mutuo acuerdo con la forma y fecha de cancelación de pagos; consecuentemente, no efectúa la obligación de pago en los plazos establecidos. Esto ocasiona a la empresa prestamista afectaciones en el aspecto de solvencia y rentabilidad. (Bobadilla, 2019)</p>	<p>La morosidad es el principal problema de solvencia económica para la empresa, reducirla conlleva al incremento de rentabilidad para la empresa. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado al personal del área de microcréditos de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L</p>	<p>Control de cuentas por cobrar.</p> <p>Impacto de la morosidad</p>	<p>Reporte de créditos vencidos.</p> <p>Información de clientes morosos.</p> <p>Reporte de créditos en proceso de cobranza.</p> <p>Cuentas por cobrar.</p> <p>Estados financieros comparativos.</p> <p>Identificar las causas de mora en los prestatarios.</p>	<p>Ordinal</p>



MG. RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO
DNI: 16589291
MATRICULA N° 1066

Anexo 2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS							
<p>Problema General: ¿Qué efectos produce diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas en el proceso de reducción del índice de morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>P.E.1: ¿Cómo optimizar los criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa “Darcell Servicios Integrados S.R.L.”?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo obtener la eficiencia en la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas con relación a la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo implantar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.?</p>	<p>Objetivo General: Analizar si diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas va permitir reducir el índice de morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., en la ciudad de Jaén, en el periodo 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>O.E.1: Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p> <p>O.E.2: Implementar la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas con relación a la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p> <p>O.E.3: Aplicar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p>	<p>Hipótesis General: Si se diseña el manual de procedimientos de créditos y cobranzas se logrará una mejor evaluación crediticia y reducirá el índice de morosidad de deudores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>H.E.1: Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, permitirá reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p> <p>H.E.2: Implementar la gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas, se obtendrá un mejor control de la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p> <p>H.E.3: Aplicar estrategias en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas , disminuirá la morosidad de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>							
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES Y DIMENSIONES								
<p>Diseño no experimental</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra de estudio</p> <p>O1 = Manual de procedimientos de créditos y cobranzas</p> <p>R = Relación</p> <p>O2= Morosidad</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - POBLACIÓN: La población la conformó los 3 trabajadores de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L, de la ciudad de Jaén. - MUESTRA: La muestra está comprendida por el área de microcréditos; es decir los 3 trabajadores. Se consideró el total de las personas que laboran debido a que todas se dedican a ejercer las mismas actividades. 	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1272 914 1480 1129" rowspan="3">Manual de procedimientos de créditos y cobranzas</td> <td data-bbox="1480 914 1935 954">Criterios de evaluación de créditos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 954 1935 1050">Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 1050 1935 1129">Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1129 1480 1241" rowspan="2">Morosidad</td> <td data-bbox="1480 1129 1935 1169">Control de las cuentas por cobrar.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 1169 1935 1241">Impacto de la morosidad</td> </tr> </tbody> </table>		Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Criterios de evaluación de créditos	Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas	Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas	Morosidad	Control de las cuentas por cobrar.	Impacto de la morosidad
Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Criterios de evaluación de créditos									
	Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas									
	Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas									
Morosidad	Control de las cuentas por cobrar.									
	Impacto de la morosidad									



MG. RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO
DNI: 16589291
MATRICULA N° 1066

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

Con la finalidad de evaluar la variable manual de procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., de la ciudad de Jaén; se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se solicita leer y marcar la respuesta que valore conveniente de acuerdo a su criterio. Teniendo en cuenta que es de mucha importancia su apoyo y su sinceridad para el correcto desarrollo de la investigación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Criterios de evaluación de créditos						
1	Se realiza un correcto procedimiento de evaluación crediticia a todos los clientes sin excepción.					
2	Se solicita y verifica los documentos requisitos antes de la aprobación del crédito.					
3	Se evalúa la capacidad de pago antes de aprobar un crédito.					
4	Se evalúa el límite de crédito a otorgar según condición de cada prestatario.					
Gestión de cartera de clientes, créditos y cobranzas		1	2	3	4	5
5	Se solicita la información básica y necesaria a los clientes y/o prestatarios.					
6	La empresa cuenta con una cartera de clientes fieles y con buen historial de pago.					
7	Se realizan reprogramaciones de créditos vencidos.					
8	Se realizan campañas de exoneraciones de interés.					
Estrategias de procedimientos de créditos y cobranzas		1	2	3	4	5
9	Se realizan notificaciones de cobranza a los prestatarios de créditos vencidos.					
10	Cuenta la empresa con un diagrama de procedimiento de créditos.					
11	Cuenta la empresa con un diagrama de procedimiento de cobranzas.					

ENCUESTA

Con la finalidad de evaluar la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L., de la ciudad de Jaén se aplica el cuestionario, para la cual se solicita leer y marcar la respuesta que valore conveniente de acuerdo a su criterio. Teniendo en cuenta que es de mucha importancia su apoyo y su sinceridad para el correcto desarrollo de la investigación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Control de cuentas por cobrar						
1	Se identifica y analiza el reporte de créditos vencidos.					
2	Cuenta la empresa con la información exacta y verídica de los clientes morosos.					
3	Cuenta la empresa con un reporte de los créditos en proceso de cobranza.					
Impacto de la morosidad		1	2	3	4	5
4	Se verifica y analiza al finalizar el periodo el saldo de las cuentas por cobrar.					
5	Se verifican y analizan los estados financieros en comparación al periodo anterior.					
6	Se identifican y examinan las causas de falta de pago en los prestatarios.					

Anexo 4: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO, UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES Y ZEGEL IPAE.
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s) : BERNAL NEYRA PAQUITA MARIELA Y SEGURA OJEDA LENIN SMITH.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Moyobamba, _____ de _____ de 2021

MG. RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO
 DNI: 16589291
 MATRICULA N° 1066

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO, UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES Y ZEGEL IPAE.

Especialidad : FINANZAS

Instrumento de evaluación : ENCUESTA

Autor (s) del instrumento (s): BERNAL NEYRA PAQUITA MARIELA Y SEGURA OJEDA LENIN SMITH.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Moyobamba, ___ de _____ de 2021

MG. RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO
DNI: 16589291
MATRICULA N° 1066



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERRERA DIAZ, JAIRO RODOMIRO
 Institución donde labora : COLONIA-HERRERA Y ASOCIADOS S.A.C.
 Especialidad : TRIBUTACIÓN Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): BERNAL NEYRA PAQUITA MARIELA Y SEGURA OJEDA LENINI SMITH

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

..... de de 2021


 Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Díaz
 MAT. 12-703 CCPC.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERRERA DIAZ, JAIRO RODOMIRO
 Institución donde labora : COLONIA-HERRERA y ASOCIADOS S.A.C.
 Especialidad : TRIBUTACION y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): BERNAL NEYRA PASQUITA MARIELA y SEGORA OJEDA LENIN SMITH.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

..... de de 2021


 Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Díaz
 MAT. 12-703 CCPC.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Altamirano Arana Andres
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Jaén
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Bernal Neyra Pagurta Marrela y Segura Ordoñez Jenin Smith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros establecidos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
49

..... de de 2021


 Mat. 06776798

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Attamirano Arana Andres
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Jaén
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Bernal Neyra Paquita Mariela y Segura Ojeda Lenin Smith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros establecidos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

..... de de 2021



Mat. 06776798

Anexo 5: Autorización de la empresa



2021 "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA

La empresa que suscribe, DARCELL SERVICIOS INTEGRADOS SRL, con RUC No. 20411305474, domiciliado en la calle San Martín No. 1811 - Jaén - Cajamarca.

HACE CONSTAR:

Que la srta. **BERNAL NEYRA PAQUITA MARIELA**, identificada con DNI N° **72324158**, y el Sr. **SEGURA OJEDA LENIN SMITH**, identificada con DNI N° **70748048**, realizarán su trabajo de Suficiencia Profesional, el cual tiene como título "Diseñar un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas para Reducir la Morosidad en la Empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. En la Ciudad de Jaén en el Periodo 2020".

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que este estime conveniente.

Ciudad de Jaén, 20 de Setiembre del 2021.


.....
MCP-CPC. Luis Enrique Calle Pérez
GERENTE GENERAL
DARCELL SERVICIOS INTEGRADOS S.R.L.