



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco  
de Crédito agencia Cajamarca, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Chávez Vergaray José Armando (ORCID 0000-0002-8647-1107)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 000-002-6867-0778)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión organizacional

LIMA - PERU

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, porque obra sobre todos los acontecimientos en mí vida; y me permite culminar una etapa profesional, que sin su gracia y bondad no habría podido realizar. A mis padres, Walter Chávez y Amalia Vergaray ya que, con su apoyo, los valores inculcados en casa y su incondicional amor pude realizar el más anhelado sueño que es terminar exitosamente la Carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos la sabiduría, fortaleza y perseverancia necesarias para cada acción de nuestras vidas.

A mi familia por el apoyo incondicional que me llenaron de fortaleza para lograr mi objetivo, y especialmente a mis padres Walter Chávez y Amalia Vergaray que siempre estuvieron apoyándome cuando los ánimos decaían.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	27
VI.CONCLUSIONES	31
VII.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

## Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos	15
Tabla 2 Valores de confiabilidad de alfa de cronbach	15
Tabla 3 Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable estrategias de cobranza	15
Tabla 4 Fiabilidad para la variable estrategias de cobranza	16
Tabla 5 Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable morosidad	16
Tabla 6 Fiabilidad para la variable morosidad	16
Tabla 7 Percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	18
Tabla 8 Percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	19
Tabla 9 Percepción de los hábitos de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	20
Tabla 10 Percepción de las condiciones de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	21
Tabla 11 Percepción de la capacidad de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	22
Tabla 12 Prueba de normalidad de shapiro-wilk para los datos de la variable estrategias de cobranza y morosidad.	23
Tabla 13 Relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	23
Tabla 14 Relación entre estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	24
Tabla 15 Relación entre estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	25
Tabla 16 Relación entre estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	26

## Índice de figuras

Figura 1 Distribución porcentual de la percepción de las estrategias de cobranza de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	18
Figura 2 Distribución porcentual de la percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	19
Figura 3 Distribución porcentual de la percepción de los hábitos de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	20
Figura 4 Distribución porcentual de la percepción de las condiciones de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	21
Figura 5 Distribución porcentual de la percepción de la capacidad de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.	22

## Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes Pymes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

La investigación tuvo un diseño no experimental con un nivel transversal, descriptivo-correlacional, y la muestra estuvo conformada por 22 empleados. Para la recolección de información se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, compuesto por 30 preguntas para cada variable, las cuales fueron validadas por tres expertos.

Según los resultados, el 9% de los empleados mencionó que a veces están satisfechos con las estrategias de cobranza, el 68% casi siempre están satisfechos y el 23% siempre están satisfechos. En cuanto a la morosidad, el 18% de los clientes se sienten insatisfechos con la morosidad, el 73% casi siempre y el 9% siempre se sienten insatisfechos con la morosidad. Además, se determinó que la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, es inversa ( $r = -0,709$ ) y significativa ( $\text{sig.} = 0,000$ ). Por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, morosidad, relación, cliente

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between collection strategies and customer delinquency Smes at Banco de Crédito, Cajamarca agency, 2021.

The research had a non-experimental design with a cross-sectional, descriptive-correlational level, and the sample consisted of 22 employees. For the collection of information, a survey was used as a technique and a questionnaire was used as an instrument, composed of 30 questions for each variable, which were validated by three experts.

According to the results, 9% of the employees mentioned that they are sometimes satisfied with the collection strategies, 68% are almost always satisfied and 23% are always satisfied. Regarding delinquency, 18 % of clients feel dissatisfied with delinquency, 73 % almost always and 9 % always feel dissatisfied with delinquency. In addition, it was determined that the relationship between collection strategies and client delinquency Smes in Banco de Crédito, Cajamarca agency, 2021, is inverse ( $r = -0.709$ ) and significant ( $\text{sig.} = 0.000$ ). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the quality of collection strategies and client delinquency.

**Keywords:** Collection Strategies, Delinquency, Delinquency, Relationship, Customer



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, en Colombia, la revista Dinero (2020) publicó que la morosidad se incrementó en los microcréditos, obteniendo un 5.53% en el segundo trimestre del año 2020 ante la tasa de créditos de vivienda que ondeó en 5.42% y en el segundo trimestre del 2019 en el rubro de microcréditos se tuvo una tasa de 6.38%; (pp.1-2).

Asimismo, en México Méndez (2020), en su artículo indicó que la pandemia por Covid-19 ha incrementado el índice de morosidad, ya que de acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) el índice de morosidad de la banca – IMOR hasta el mes de abril fue 2.32%, (Méndez, 2020, p. 3)

García, L. (2017), actualmente en Ecuador la morosidad afecta muchas entidades financieras, lo cual ha provocado que se genere nuevos sistemas de recuperación, es bueno destacar el área de riesgo porque desempeña una función muy importante antes de otorgar los créditos a los clientes, dicha práctica ayudará a observar el grado de las ganancias y pérdidas que se podrá obtener en la organización. (Uisrael, 2017, p.40)

Velasteguí y Sánchez (2017) , publicó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina ha generado un gran avance en la recuperación de deudas vencidas de los clientes en el área de cobranza, llevan un control de todas las actividades que se realizan diariamente en el proceso de la recaudación de las deudas de manera manual, en algunos casos genera pérdidas de información porque no está actualizado, y en algunos casos no se recupera de la deuda vencida de los clientes como requiere la entidad financiera. (Visionario digital, 2017, p 41

En el entorno nacional, encontramos en el año 2016 la Asociación de Bancos por sus siglas Asbanc señaló que la morosidad obtenida en los últimos diez años fue 2.77%, respecto a las pequeñas empresas obtuvo un 9.31% y respecto a los créditos de consumo se logró el 3.54%; asimismo el nivel de riesgo de los créditos es castigado con provisiones fijas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (Conexión Esan, 2016, p. 2).

Con respecto al autor Mogollón Juliet (2016) en su investigación tomo como referencia la eficacia de los colaboradores de la empresa, lo cual refuerza a poder gestionar a los clientes que impacta en la morosidad, se terminó hacer la adecuada gestión de cobranza, por ende, ayudara disminuir el impacto de la morosidad que

siempre afecta a entidades financieras en el país y de tal modo ayuda a mantener los recursos financieros de la empresa, el diseño de la investigación fue no experimental con enfoque cuantitativo, lo que cual se recurrió a los estados financieros y se aplicó el coeficiente de correlación Spearman.

Según la calificadora de riesgo Moody's la morosidad representa los créditos atrasados y la cobranza judicial que en el año 2017 se incrementó del mes de julio que registró 7.59% al mes de agosto que fue 7.83%, en este mismo periodo los préstamos personales ascendieron de 3.29% a 3.35% así como fue señalado por el Banco Central de Reserva – BCR; de igual manera la empresa calificadora Moody's proyectó el crecimiento para el año 2018 - 2019 de los créditos dentro del sistema financiero en 10% y 12% (Manrique, 2018, pp. 1 - 2).

Asimismo, el Diario Gestión (2017) indicó que El Grupo Kobsa es una empresa de cobranza, donde se identificó que los créditos bancarios incrementaron en 2.23% en el periodo de julio del 2016 y 2017 asimismo en el mismo periodo los tipos de moro que más incrementaron fueron los de refinanciamiento con un 25.06%, cobranzas judiciales con 11.25%, las deudas vencidas con 11.77% y en 18.63% las deudas vigentes (pp. 2 -3)

Observando el entorno local encontramos en la agencia del Banco de Crédito cuyas actividades principales son brindar créditos personales, créditos pyme, créditos vehiculares, créditos consumo, créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, seguros, envíos y transferencias de dinero y las cuentas sueldo; dentro de sus departamentos se encuentra el área de soluciones de pago cuyas actividades son gestionar las carteras de clientes asignadas al área a fin de visitar, realizar llamadas telefónicas e ingresar reportes de manera diaria al sistema, brindar alternativas de pago, refinanciar y reprogramar las deudas; en mencionada área se logra percibir que no se lleva un registro adecuado de los ingresos, gastos y pérdidas, asimismo se observa que el destino de dinero para negocios no tiene estabilidad o se compran activos que no originan ingresos, de igual forma el cliente excede la capacidad que posee de pago ocasionando un sobre endeudamiento; por otra parte se ha percibido como limitantes que el cliente es no ubicable debido a que la dirección consignada es inexistente, seguido de una mala referencia o números telefónicos desactualizados.

Por Lo que conllevó a desarrollar la presente investigación con el objetivo de dar solución al prob. gen., ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021?, teniendo que desdoblar los prob. esp.: (a) ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes? (b) ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la condición de pago de los clientes? y (c) ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes?

Por otro lado, el estudio se justificó en el ámbito teórico ya que se considerarán teorías de reconocidos autores para el desarrollo de las variables y los trabajos previos que fundamentarán la investigación; seguido a ello, la investigación se justifica en el aspecto metodológico ya que tendrá en cuenta el método científico y las técnicas, métodos para el procesamiento de la información; también se justifica en el ámbito práctico ya que los investigadores plasmarán los conocimientos académicos adquiridos en su formación profesional para la ejecución del estudio y por último, se justificó en el aspecto social, ya que servirá de guía para el emprendimiento de futuras investigaciones que consideren la relación que existe en las estrategias de cobranzas con la morosidad de las Pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca 2021.

Se planteó como objetivo general en: Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca – 2021, y como obj. esp. se establecieron: (a) Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes, (b) Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la condiciones de pago de los clientes (c) Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes, así mismo se tiene como hipótesis general la siguiente: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca – 2021, y como hipótesis específicas tenemos: (a) Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes, (b) Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes y (c) Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes locales Edmundo R, Lizarburu B, Jesús R. (2014) en el presente estudio tuvo como objetivo analizar el desempeño y la evaluación de los sistemas financieros del Perú, entre los años 2010 – 2014, y el índice de la reputación bancaria en él, tomando como único base los diversos indicadores como son el valor de índice Merco y la solvencia financierá. Dicho estudio es cuantitativo como cualitativo, se ha enfocado en los 4 bancos más representativo del sistema financiero, los cuales se tomaron en cuenta la base de colocaciones patrimonio y capacitaciones. El análisis se busca instaurar una relación inicial entre la reputación corporativa y la solvencia financierá.

Morales y Morales (2014), el análisis de crédito es un juicio respecto a la posición que tiene un cliente, sostenida con la información que se posee sobre el mismo y las técnicas que permiten conocer el riesgo de utilidad, destacan siete elementos que permiten evaluar al cliente, primero la reputación conocida como la imagen del individuo que permite al analista de crédito, poder saber si el deudor podrá pagar u otras entidades le han negado créditos; el arraigo donde el analista desea conocer el riesgo que se genera y si el deudor cuenta con trabajo o bienes; luego capacidad mercantil teniendo en consideración la capacidad que posee el deudor para generar utilidades y poder realizar el pago del crédito; la solvencia donde se conoce la posibilidad de que el deudor pueda cubrir los pagos con utilidades que tenga invertidas en valores fijos; el disponible, que hace énfasis el requerimiento de pagos con dinero en efectivo; por consiguiente, la garantía al momento de extender un crédito siendo respaldada de manera personal, prendaria e hipotecaria y finalmente, la posición económica, el ejecutivo de crédito debe realizar monitoreo para detectar a tiempo las variaciones económicas que pueda registrar el deudor (p. 122).

Morales y Morales (2014), en cuanto a las teorías sobre las estrategias de cobranza; las estrategias son las líneas o formas de acción que direccionan de un punto a otro inmersos en un determinado escenario competitivo, según The Stationary Office (TSO, 2009, p. 64) en cuanto a las cobranzas es un paso estratégico y muy importante para poder generar una cultura y un buen comportamiento de pago en los clientes tal como se especifica en (Acción

International Headquarters, 2008) asimismo las cobranzas es la efectuación del cobro de los créditos, de igual forma la administración y control de cartera de clientes garantizando una correcta captación de los recursos (p. 90)

Brachfield (2017) Dentro de los elementos que son determinantes en la morosidad se tienen los factores macroeconómicos que de acuerdo a la naturaleza de los problemas que se registren en las organizaciones, la morosidad suele ser un factor previo para el quiebre de las mismas y los factores microeconómicos señalando que el comportamiento de cada organización financiera sostiene su nivel de morosidad, considerando el tipo de negocio, crecimiento de los créditos e incentivos para la adopción de políticas.

Brachfield (2017), nos mencionó, el moroso es el deudor que habiendo cumplido la fecha de pago no cancela la cantidad debitada, surgen cinco tipos de clientes morosos de acuerdo a su perfil son , el moroso fortuito, son aquellos que no saldan sus deudas en el plazo establecido debido a que no cuentan con liquidez ; seguido los morosos intencionales son aquellos que pueden efectuar los pagos pero no quieren realizarlos, se aprovechan de las disposición de los acreedores para aplazar las deudas a mayor tiempo, donde algunos cancelan la deuda y otros no, el moroso negligente es aquel que no muestra intención de efectuar su pago ni siquiera interés por conocer el saldo pendiente, destina su liquidez para pagos de otras deudas, el moroso circunstancial es el que bloquea de manera voluntaria los pagos para generar errores o fallas en los servicios o productos, y el moroso despreocupado que es el que desconoce el saldo que tiene, estos clientes tienen voluntad de realizar los pagos pero debido a que son despistados se olvidan de efectuarlo, siendo indispensable una negociación directa que proceda al fraccionamiento del pago o establecimiento de nueva fecha de pago (p. 54).

Brachfield, (2017), la morosología es una disciplina que se dedica a investigar y lucha contra la morosidad bajo la percepción que es un fenómeno holístico que engloba diversos factores condicionantes que conllevan al proceso de morosidad, dentro de estos condicionantes se encuentran factores microeconómicos, macroeconómicos, antropológicos, empresariales,

estadísticos, históricos, sociológicos, culturales, legales, financieros y de comportamiento humano (p. 24)

Ayala (2017) Propuso una estrategia de cobranza efectiva que ayudara disminuir los índices de morosidad en los clientes que tienen crédito microempresa, siendo un estudio no experimental, descriptivo cuya muestra estuvo conformada por diez analistas de crédito a los cuales se les aplicó una encuesta para finalmente llegar a la conclusión, 60% de los analistas siempre mantiene renovada la base de datos y el 20% nunca mantiene actualizada su data; seguido, 80% que ostenta una cartera de alto riesgo, luego el 60% indica que para el diseño de la estrategia de cobranza debe tener en cuenta las políticas de cobranza ante el 40% que sostuvo la importancia del control de la cartera asignada; por otro lado, en cuanto a las causas que determinan el mal comportamiento de la morosidad se tuvo el 30% refirió la deficiente evaluación, el contexto económico y reseñas crediticias respectivamente y el 10% alego las pocas garantías; finalmente, en cuanto a las acciones que realiza para minimizar la morosidad, el 60% manifestó el barrido de moro y el 20% respectivamente manifestó las llamadas de cobranza y las facilidades de pago.

Guerrero y Vásquez (2018) en su investigación, determinaron las estrategias que permitan la reducción de morosidad y mejoren la rentabilidad de las carteras de microempresa en un institución financiera de estudio, siendo una investigación no experimental, transversal descriptivo, cuya muestra estuvo resignada a los funcionarios de la entidad a los cuales se les aplicó una encuesta, para finalmente llegar a la conclusión, en el año 2015 el índice de morosidad fue de 5.06 y para el año 2016 ascendió a 9.74 surgiendo la necesidad de implementar estrategias de cobranza y nuevas policías; respecto a los indicadores de la rentabilidad en el año 2015 la cartera atrasada fue 2.25, ROE 18.87% y ROA 2.18 sin embargo para el año 2016 la cartera atrasada fue 3.76, ROE 14.58% Y ROA fue 1.61%.

Ñañez (2018) en su tesis: Diseñó estrategias que permiten la disminución el registro de morosidad en la empresa financiera, siendo una investigación aplicada, descriptiva, cuya muestra estuvo conformada por nueve analistas de crédito, el administrador de agencia a los cuales se les aplicará una entrevista, del mismo modo, se consideró el acervo documentario a lo cual se ejecutó el

análisis documentario, para finalmente llegar a la conclusión, que funcionarios de crédito no realizan un adecuado análisis de créditos, sus antecedentes de la morosidad de los clientes, no se realizaban un óptimo monitoreo del destino de crédito y descuidan la calidad de portafolio de clientes, lo que incrementa a mediano plazo la morosidad.

Huamán (2019) en su investigación, cuyo objetivo fue fijar si la esquema de las estrategias permitirá disminuir el lista de morosidad de la cartea microempresa en la institución financiera en mención, siendo una investigación no experimental, aplicado, descriptivo, cuya muestra fue resignada a siete sujetos a los cuales se les entrevistó para finalmente poder concluir, que el índice de la morosidad ascendió en 5% en el mes de enero 2017 a marzo 2018 siendo las principales causantes el sobreendeudamiento de los clientes, créditos para fines no informado y créditos a terceros , asimismo los préstamos para adquirir terrones y créditos para empezar un negocios.

Navarro (2019) en su tesis propuso las estrategias financieras que permiten disminuir los índices de morosidad en la empresa financieras, siendo un estudio descriptivo, propositivo con una muestra conformada de doscientos setenta y cuatro (274) colaboradores a los cuales les aplicó un cuestionario, para finalmente llegar a la conclusión, el 81% del total de encuestados refirió que si en alguna ocasión se atrasó con el pago de los préstamos ante el 19% sostuvo que no se ha atrasado con el pago; asimismo el 65% manifestó que uno de los motivos por lo que se atrasa en el pago es el bajo nivel de ventas, luego los problemas familiares y otros.

Cavero (2020) en su tesis: Presentó habilidades de recaudación para minimizar la morosidad, siendo un estudio no experimental, descriptivo, propositivo, cuya muestra estuvo conformada por noventa y seis clientes a los cuales se les aplicó un cuestionario para finalmente llegar a la conclusión, que con la propuesta de estrategias se disminuyó la morosidad en 30% cuya tendencial está proyectada al 10% siendo inicialmente 48.24% el índice de morosidad; adicional a ello recomienda la aplicación de contratación de factoring para mejorar la rentabilidad permitiendo incrementar el efectivo, la liquidez y minimizar las cuentas por cobrar, también hacer uso de EQUIFAX con la finalidad de revisar el historial crediticio de los clientes.

Para los antecedentes nacionales, Palma (2018) en su estudio, determinó las estrategias financieras que ayuda disminuir el indicador de morosidad en la institución financiera en mención, siendo un estudio cuantitativo, no experimental, relacional, descriptivo, transversal, con una muestra conformada por cuarenta y dos (42) clientes Mypes y diez (10) trabajadores de la entidad financiera a los cuales se les aplicó una encuesta, para finalmente llegar a la conclusión que el 80% sostuvo que se requiere la aplicación de estrategias financieras, seguido del 90 las estrategias preventivas realmente son muy importante el 40% señaló que las estrategias judiciales son regulares.

Núñez y Pinedo (2018) Implementó las estrategias de cobranza que ayudara disminuir el indicador de morosidad de los diferentes créditos en la institución, siendo un estudio casi experimental, cuya muestra estuvo conformada por los créditos vencidos de la organización que mediante un análisis documentario pudo llegar a la conclusión, la morosidad es sustentada con las cuotas vencidas que representan el 78.14% dado que no cuenta con estrategias de cobranza que fueron implementadas para el año 2018 donde se tuvo que las deudas refinanciadas correspondieron a S/ 181 204.00 del total S/ 353 499.30 al 30.06.2018 y que ostento el 51.26%.

Vigo (2018) en su estudio, cuyo objetivo fue diseñar un diseño de gestión para cobranza lo cual otorgue disminuir los indicadores de morosidad de la empresa en mención, siendo un estudio cuantitativo cuya muestra estuvo conformada por el acervo documentario de la empresa con lo cual pudo llegar a la conclusión que existe un alto nivel de morosidad destacando que el 47% registrado obstaculiza la liquidez y afecta también la rentabilidad por lo cual se creyó conveniente la implementación del nuevo modelo de gestión en la cobranza y una evaluación estricta en la otorgación de los créditos.

Moncada P, Rodríguez J. & Blanca R. (2018) nos mencionó en su investigación de tesis como su principal objetivo estudiar los factores que aqueja la morosidad del portafolio de pequeña y mediana empresa del banco internacional del Perú, una vez que se ha analizado, nos ayuda a poder mejor y desarrollar nuevas estrategias dentro el banco, como puede ser el procedimiento y políticas de evolución crediticias, ya que antes de otorgar algún crédito se tiene



que hacer una adecuada evacuación, capacitaciones a todo el personal del banco especialmente a los funcionarios.

Los autores Álvarez W. & Apaza E. (2020) en su estudio determina la correlación que existe entre el riesgo de crédito y la morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, con apoyo de 35 asesores los cuales fueron encuestados para determinar la medición sobre el riesgo de créditos que se otorgan, en los resultados se puede observar que el riesgo de incumplimiento se obtuvo un valor promedio de 3.09, lo cual significa un nivel regular, en cambio el riesgo de exposición alcanzó un nivel de 2.46 que significa un riesgo alto, por ende, la medición de riesgo de recuperación tenía un promedio de 4.66 lo que significa riesgo alto. En consecuencia, la evolución de riesgo de crédito está en un nivel regular así mismo la morosidad acumulada fue de 7 % lo que significa un margen aceptable.

Los autores Rivera M. , Toro E. , Vidaurre w. & Chapoñan E. (2021) en su investigación, el propósito principal es disminuir el índices de morosidad que afecta a la Caja Rural de Ahorros y Créditos, Chiclayo, es una investigación propositiva, con diseño no experimental, se presentando nuevas estrategias de riesgo crediticio, tomando como apoyo a los asesores como principal instrumento para recopilar la información necesaria y los estados financieros, el resultados reflejan que la morosidad siempre será un impacto que afecta a las entidades financieras por eso se tiene establecer acciones que ayuden a mejorar las gestiones de riesgo crediticio.

Para el autor Hinostroza Hermoza H. (2021) En su investigación determino la incidencia de la gestión crediticia en la morosidad del área de microfinanzas del banco Pichincha del Perú en el periodo 2019, la investigación fue de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, se tomó 124 créditos vencidos como muestra los cuales fueron otorgados por el área de microfinanzas del banco, durante el periodo 2019, los resultados reflejan incidencia considerablemente de las gestión crediticia en la morosidad, encontrando un 9.12% de los créditos que fueron aprobados se encuentra con morosidad, en la gestión crediticia se observa una correlación significativa negativa -0,113 y en cuanto a las evaluación de créditos se observa una

correlación significativa negativa  $-0,023$ , por lo que se determina que las condiciones de créditos inciden significativamente en la morosidad del área de microfinanzas.

Los autores Rijalba P. & Rojas J (2021) analizó la relación entre desempeño de las microfinanzas, morosidad e inclusión financiera. Se explicó la actividad de las IMF que operan en la ciudad de Piura, la calidad de su portafolio y si existe algún trato con los inevitables objetivos de inserción financiera. Entre el periodo 2000-2018 y se amplía al 2020, incurriendo en indicadores, se localizó que la inserción financiera es precisamente un proceso social y no solo desempeño de IMF, es decir que además de la cobertura, morosidad y colocación, es de suma importancia los mecanismos para reunir la segmentación de la población tradicional exclusiva.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos que los autores Armijos (2016) en su investigación, planteó un modelo de gestión por cobranza en área de crédito y cobranza de la institución financiera, siendo un estudio cuantitativo, con una muestra conformada por los colaboradores para finalmente llegar a la conclusión, que las deudas no deben asumir más del 200% del patrimonio que posee el deudor, de ser el caso que sea mayor entonces se brindarán garantías con un margen de 140% sobre el exceso del crédito.

El autor Pérez (2018) en su tesis, cuyo objetivo fue establecer el impacto tanto de la gestión de crédito y cobranza como también la liquidez siendo un estudio bibliográfico, documental, de campo, de enfoque mixto, exploratorio, descriptivo, correlacional con una muestra conformada por cincuenta (50) individuos a los cuales se les aplicó una entrevista asimismo el análisis a los estados financieros, con lo cual pudo llegar a la conclusión que el nivel de riesgo por falta de estrategias representa el 74% que engloba el deficiente proceso de planificar, organizar, controlar los efectos y las causas y finalmente el control de la rentabilidad institucional.

En la presente investigación desarrollado por los autores Quito G., Luna A., Sarmiento W. & Erazo J. (2019) sobre el incumplimiento de los pagos en las cooperativas de ahorro y créditos de Ecuador, es un problema que siempre

afectara a las instituciones financieras, haciendo referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Biblian Ltda – Ecuador, dicha investigación ayudara identificar las acciones y efectos para desarrollar una correcta gestión de riesgo de crédito, con el propósito de poder reducir los niveles de morosidad, atreves de variables que no fueron considerados por los asesores al momento de otorgar el créditos y por ende permitirá minimizar el requerimiento de provisiones y así el aumento del margen financiero.

Los autores Alcívar M. & Bravo Verónica, (2020). Nos indicó que el índice de morosidad, es el resultado del portafolio total improductiva frente al portafolio total bruta. Se califica como un riesgo por la demoro en los pagos de los créditos. Dicho artículo se analizó el índice de la morosidad existente especialmente en los pagos de microcréditos de las instituciones financieras, decretando que la morosidad siempre estará presente en las diferentes entidades financieras y se genera como un riesgo que afecta a la institución, es una señal que advierte una posible crisis financierá porque puede ocasionar un problema en liquidez, rentabilidad y déficit de provisiones.

En el reciente artículo desarrollado por los autores Alcívar X. & Bravo V. (2020) Fue analizado el índice del riesgo de morosidad que existe en los microcréditos en las financieras. Se determinó que la morosidad es un riesgo que estará presente en las diferentes entidades financieras, el aumento del índice de la morosidad significa una advertencia asía una posible crisis financiera, y por ende puede inducir un problema de rentabilidad y liquidez, lo cual provocaría una pérdidas y déficit de provisiones.

En la investigación desarrollada por los autores Gutiérrez S., Peralta A.& Mayrena M. (2021) Se tuvo como propósito determinar las incidencias sobre las políticas de crédito y cobranza del portafolio de Súper Las Segovias S.A. En su primer semestre del 2020, el principal responsable sobre la administración de los portafolios es el área de créditos y cobranza, dicha área tiene que definir las policitas de créditos y cobranza los cuales se utilizaran para otorgar crédito. El tipo de investigación es aplicada con enfoque cualitativo. Se entrevistó al gerente general y el responsable de área de crédito y cobranza, se determinó que se

requiere un manual de políticas de créditos y cobranza que ayude a proponer procesos de gestión y procedimiento tácticos, de ese modo permitirá un excelente control en la evaluación del cliente.

Martínez D., Bucio C. & Ortiz E. (2021) realizaron una investigación en la que se empleó la teoría Cópulas con ventanas móviles lo cual ayudara el análisis del comportamiento del índice de morosidad de los créditos de consumo, se tomó una muestra de los cinco principales bancos de México, en el horizonte temporal del mes de mayo de 2021 a octubre 2021. Se trató de analizar si existe relación entre los portafolios vencidos de dichos bancos. Los resultados señalan que existe cierta similitud en el comportamiento de los portafolios, por lo que se sugirió medir constantemente la dependencia entre los índices de morosidad.

### **III. METODOLOGÍA**

El presente punto detallara la metodología empleada para el análisis en cuanto a tipo y diseño de investigación, variables y operacionalización, identificando nuestra población, muestra y muestreo para el empleo de la técnica adecuada de acuerdo a la teoría científica.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El Tipo de investigación que se realizó fue de tipo aplicada, dado que está enfocada en solucionar problemas mediante el conocimiento que se adquiere de las teorías relacionadas al tema que se está abordo (Hernández et al., 2018) En el presente estudio se buscará determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Hernández et al. (2018) Señalan que el diseño de investigación es no experimental ya que las variables de estudio no fueron manipuladas deliberadamente, de tipo transversal descriptivo considerando la descripción de características o propiedades del fenómeno en un tiempo determinado; en el estudio se considerará la descripción e información correspondiente sobre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca en el año 2020.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable independiente: *Estrategias de cobranza*, las estrategias de cobranza son las formas de poder cobrar, incluye las normas de negociación como las condicionantes, los plazos de acuerdo al segmento seleccionado y su efecto es conseguir que los clientes cumplan con los pagos adeudados (Morales y Morales, 2014, p. 146)

Variable dependiente: *Morosidad*, La morosidad es la falta de cumplimiento de los plazos que previamente fueron planteadas en el contrato (Brachfield, 2010, p. 32).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La *Población*. Es la agrupación de todos los casos que coinciden con ciertas características o especificaciones que sirven para un determinado estudio (Hernández et al., 2014, p. 174) En dicho estudio la población estará conformada por los veintidós (22) colaboradores del área de soluciones de pago.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas. Respecto a las técnicas de investigación se tuvieron las siguientes:

Encuesta: Según Maldonado (2015) la encuesta es una técnica que es aplicada a una específica muestra de estudio con la finalidad de recopilar información acorde a la necesidad del investigador (p. 177).

Instrumentos. En cuanto a los instrumentos de medición se tuvieron los siguientes:

Cuestionario: Según Maldonado (2015) es el instrumento que corresponde a la encuesta y está conformado por la agrupación de diversas interrogantes que están delimitadas con el objetivo establecido por el investigador, la aplicación le proporciona al encuestado una alternativa como respuesta (p. 182) Las encuestas están dirigidos a los colaboradores del área de soluciones de pago, el cual está conformado por treinta (30) preguntas, los instrumentos son medidos con la escala de Likert cuya valoración es 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.

### **3.5. Procedimientos**

Primero se debe obtener el consentimiento informado de todos los sujetos que forman parte de la muestra de estudio, estando dispuestos a cooperar con la investigación.

Luego se aplicará los cuestionarios a los veintidós (22) colaboradores del área de soluciones de pago, siendo los responsables de proporcionar información para el desarrollo de la investigación tanto para las estrategias de cobranza como para el índice de morosidad en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca.

Antes de ser aplicados, los instrumentos fueron validados por tres expertos, los cuales fueron doctores de la universidad César Vallejo, un metodólogo, un experto en estadística y un especialista en administración (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Juicio de Expertos*

N°	Experto	Tipo de Experto	Determinación
1	Dra. Lupe Esther Graus Cortes	Metodólogo	Aplicable
2	Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor	Especialista en Administración	Aplicable
3	Dr. Luis Alberto Torres Cabanilla	Estadístico	Aplicable

*Nota.* En esta tabla se presenta el juicio de expertos en la cual fue validado el instrumento.

**Tabla 2**

*Valores de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Rangos de valores	Nivel de confiabilidad
0,0 – 0,5	No es confiable
0,5 – 0,7	Es confiable
0,7 – 1,0	Es altamente confiable

**Tabla 3**

*Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable estrategias de cobranza*

		N	%
Casos	Valido	30	100
	Excluido	0	0
Total		30	100

*Nota.* En esta tabla se muestra los resultados de los datos procesados para la fiabilidad de la variable estrategias de cobranza

**Tabla 4***Fiabilidad para la variable estrategias de cobranza*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.943	30

Para la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, dicho procedimiento se realizó en una prueba piloto que consistió en encuestar a 15 colaboradores, luego se procedió a determinar la confiabilidad para la variable estrategias de cobranza el cual fue 0.943. Este resultado indicó que el instrumento fue altamente confiable (Tabla 4).

**Tabla 5***Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable morosidad*

		N	%
Casos	Valido	30	100
	Excluido	0	0
Total		30	100

Nota. En esta tabla se muestra los resultados de los datos procesados para la variable morosidad

**Tabla 6***Fiabilidad para la variable morosidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.904	30

En la Tabla 6, se observa los resultados del alfa de Cronbach de la prueba piloto en el cual se obtuvo una fiabilidad de 0.904, este resultado indicó que el instrumento fue altamente confiable.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados de la aplicación de los cuestionarios, fueron ingresados en Microsoft Excel para el conteo respectivo de las respuestas, luego



deben ser ingresados al Software estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento respectivo y tabulación de los datos facilitando de esta manera la interpretación de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Teniendo en consideración el informe Belmont detallado por la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento (1979) existen tres principios éticos que debe ser considerado por el investigador, en primer lugar el respeto a las personas que forman parte del estudio es decir el respeto a los veintidós (22) colaboradores del área de soluciones de pago; seguido a ello, la beneficencia que resalta no solo el respeto por las decisiones que tomen sino también la protección de los mismos frente a cualquier daño que se pueda ocasionar prevaleciendo el bienestar y por último, el principio de justicia que indica que los miembros de la investigación deben ser tratados con igualdad y los recursos asignados deben ser repartidos equitativamente entre los veintidós (22) colaboradores del área de soluciones de pago.

## IV. RESULTADO

### 4.1. Evaluación de la variable estrategias de cobranza.

**Tabla 7**

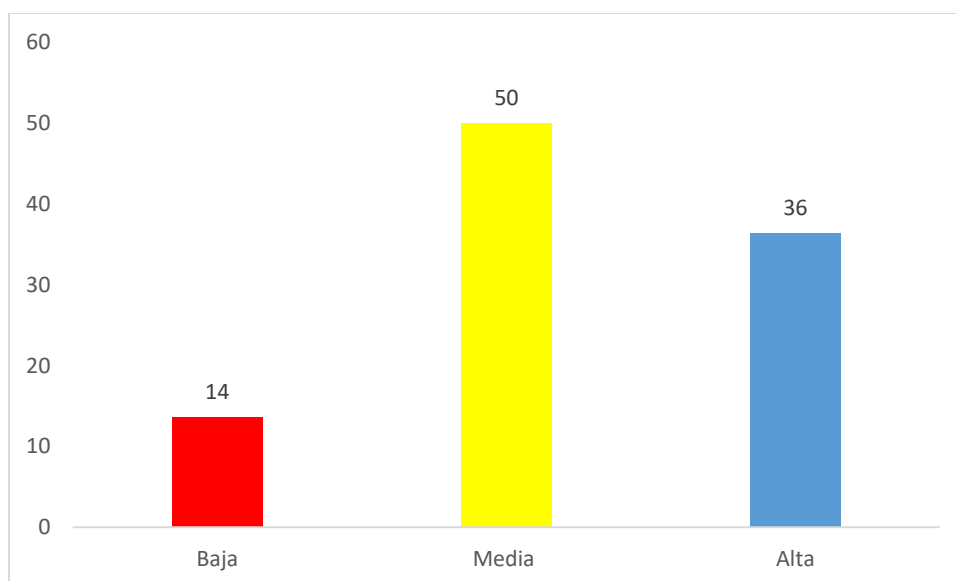
*Percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	3	14	14	14
Media	11	50	50	64
Alta	8	36	36	100
Total	22	100	100	

Nota. La tabla 7 muestra los resultados de la variable estrategias de cobranza.

**Figura 1**

*Distribución porcentual de la percepción de las estrategias de cobranza de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*



En la Tabla 7 y Figura 1, se observa que, del total, el 14 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, presentaron una baja percepción de las estrategias de cobranza que se emplean en Banco, el 50 % presentaron una percepción media y el 36 % del total de clientes presentaron una alta percepción sobre las estrategias de cobranza que se emplean en el Banco.

## 4.2. Evaluación de la variable morosidad y sus dimensiones

**Tabla 8**

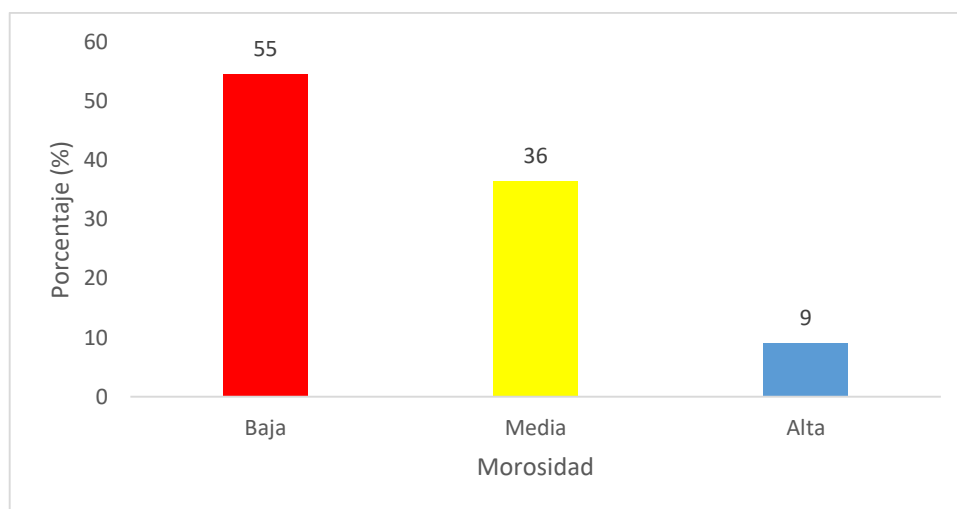
*Percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	12	55	55	55
Media	8	36	36	91
Alta	2	9	9	100
Total	22	100	100	

*Nota. La tabla 8 muestra los resultados de la variable morosidad.*

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la percepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*



*Nota. La figura 1 muestra los porcentajes de la variable morosidad.*

En la Tabla 8 y Figura 2, se observa que, del total, el 55 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, presentaron una baja morosidad, el 36 % presentaron una morosidad media y el 9 % del total de clientes presentaron una alta morosidad.

**Tabla 9**

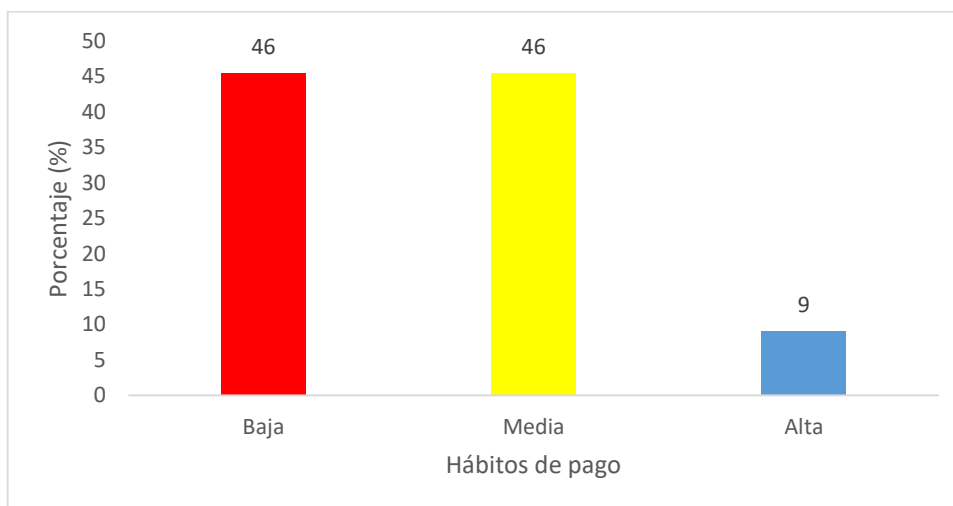
Percepción de los hábitos de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	10	46	46	46
Media	10	46	46	91
Alta	2	9	9	100
Total	22	100	100	

Nota. La tabla 9 muestra los resultados de la dimensión los hábitos de pago.

**Figura 3**

Distribución porcentual de la percepción de los hábitos de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.



Nota. muestra los porcentajes de la dimensión los hábitos de pago.

En la Tabla 9 y Figura 3, se observa que, del total, el 46 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, presentaron una baja satisfacción con respecto a los hábitos de pago, un 46 % presentaron satisfacción media con respecto a los hábitos de pago y el 9 % del total de clientes presentaron alta baja satisfacción con respecto a los hábitos de pago.

**Tabla 10**

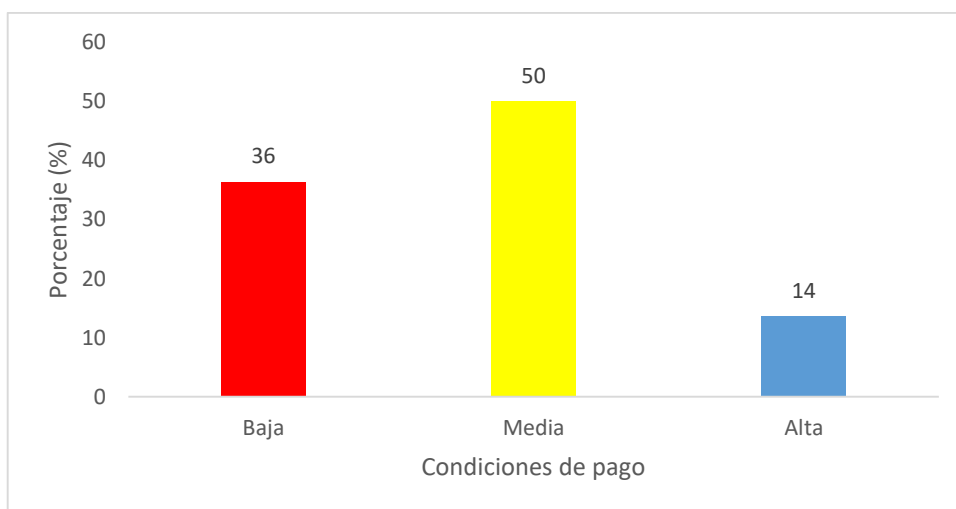
*Percepción de las condiciones de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	8	36	36	36
Media	11	50	50	86
Alta	3	14	14	100
Total	22	100	100	

*Nota.* La tabla 10 muestra los resultados de la dimensión condiciones de pago.

**Figura 4**

*Distribución porcentual de la percepción de las condiciones de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*



*Nota.* La figura 3 muestra los porcentajes de la dimensión condiciones de pago.

En la Tabla 10 y Figura 4, se observa que, del total, el 36 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, presentaron una baja satisfacción con respecto a las condiciones de pago, un 50 % presentaron satisfacción media con respecto a las condiciones y el 14 % del total de clientes presentaron alta baja satisfacción con respecto a las condiciones.

**Tabla 11**

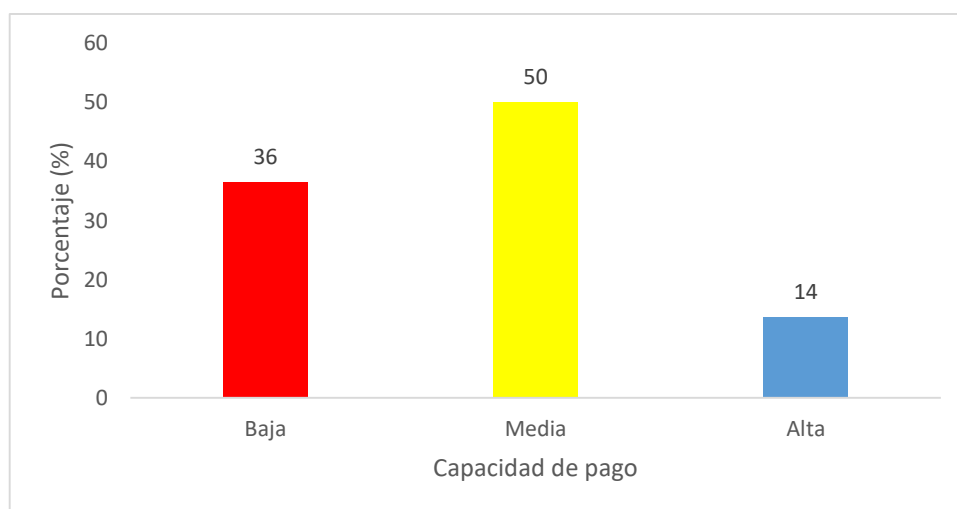
*Percepción de la capacidad de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	8	36	36	36
Media	11	50	50	86
Alta	3	14	14	100
Total	22	100	100	

*Nota.* La tabla 11 muestra los resultados de la dimensión capacidad de pago.

**Figura 5**

*Distribución porcentual de la percepción de la capacidad de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*



*Nota.* La figura 4 muestra los porcentajes de la dimensión capacidad de pago.

En la Tabla 11 y Figura 5, se observa que, del total, el 36 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, presentaron una baja satisfacción con respecto a la capacidad de pago, un 50 % presentaron satisfacción media con respecto a la capacidad de pago y el 14 % del total de clientes presentaron alta satisfacción con respecto a la capacidad de pago.

### 4.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para los datos de la variable Estrategias de Cobranza y Morosidad.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategia de cobranza	0.169	22	0.102	0.894	22	0.022
Morosidad	0.162	22	0.138	0.885	22	0.015

*Nota.* La tabla 12 muestra los resultados de la prueba de normalidad

En la Tabla 12, se muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ( $n < 50$ ), en la cual se observa que el valor de significación para en ambas variables es menor al 0.05 (5 %), esto indica que los que datos de ambas variables corresponden a una distribución distinta a la normal, por lo que la prueba estadística que se empleó para contrastar la hipótesis es la correlación Spearman.

#### Prueba de hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

**Tabla 53**

*Relación entre Estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

		Estrategia de cobranza		Morosidad
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coefficiente de correlación	1	-0.709**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		22	22
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-0.709**	1
Sig. (bilateral)		0.000		
N		22	22	

*Nota.* En la tabla 13 muestra prueba de hipótesis general

En la Tabla 13, se observa el valor del coeficiente de correlación calculado (-0.709), el cual indica una relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y la morosidad, es decir, que a mayores estrategias de cobranza menor será la morosidad de los clientes, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.000), el cual es menor al 5 %, indica que la relación entre las variables es significativa. Según estos resultados obtenidos, existe relación y significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Ha: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

**Tabla 64**

*Relación entre estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

			Estrategia de cobranza	Hábitos de pago
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coeficiente de correlación	1	-0.726**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	22	22
	Hábitos de pago	Coeficiente de correlación	-0.726**	1
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	22	22

*Nota.* En la tabla 14 muestra la prueba de hipótesis específica 1

En la Tabla 14, se observa el valor del coeficiente de correlación calculado (-0.726), el cual indica una relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago, es decir, que las estrategias de cobranza permiten que los clientes reduzcan los malos hábitos de pago. Además, el valor de significación (0.000) es menor al 5 %. Según estos resultados, se acepta la



Ha, es decir, existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

### Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

**Tabla 15**

*Relación entre estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

			Estrategia de cobranza	Condiciones de pago
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coeficiente de correlación	1	-0.435*
		Sig. (bilateral)		0.043
	Condiciones de pago	N	22	22
		Coeficiente de correlación	-0.435*	1
		Sig. (bilateral)	0.043	
		N	22	22

*Nota.* En la tabla 15 muestra la prueba de hipótesis específica 2

En la Tabla 15, se observa el valor del coeficiente de correlación calculado (-0.435), el cual indica una relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago, es decir, que las estrategias de cobranza permiten que los clientes reduzcan las condiciones adversas de pago. Además, según el valor de significación (0.043), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa. Según estos resultados se acepta la Ha, es decir, existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

**Tabla 16**

*Relación entre estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.*

		Estrategia de cobranza	Capacidad de pago
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	1	-0.650**
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.001
		N	22
	Capacidad de pago	-0.650**	1
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.001	
	N	22	22

*Nota.* En la tabla 16 muestra la prueba de hipótesis específica 3

En la Tabla 16, se observa el valor del coeficiente de correlación calculado (-0.650), el cual indica una relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago, es decir, que las estrategias de cobranza permiten que los clientes reduzcan las dificultades en la capacidad de pago. Además, según el valor de significación (0.001), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa. Según estos resultados se acepta la Ha, es decir, existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

## V. DISCUSIÓN

La presente tesis evidencia que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito agencia Cajamarca 2021.

El impacto de la gestión de crédito y cobranza y liquidez para el Autor Pérez(2018) que el nivel de riesgo por falta de estrategias representa el 74% que engloba el deficiente proceso de planificar, organizar, controlar los efectos y las causas y finalmente el control de la rentabilidad institucional, datos que tienen relación y se asemejan a los obtenidos en la presente investigación, tal como lo evidencia las dimensiones utilizadas para la variable morosidad de más pymes en el Banco de Crédito agencia Cajamarca 2021.

De acuerdo al autor citado en los antecedentes Internacionales Amijos 2016, concuerdo con el resultado que obtuvo dado que el modelo de gestión por cobranza en el área de créditos y cobranza concluye que las deudas no deben asumir más del 200% del patrimonio que posee el deudor, en la presente investigación se verificó que la percepción de las estrategias de cobranza en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021 se observa que del total, el 9 % de colaboradores del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten satisfechos con las estrategias de cobranza, el 68 % casi siempre sienten satisfechos con las estrategias de cobranza y el 23 % siempre sienten satisfechos con las estrategias de cobranza. No se encontraron colaboradores cuyas consideraciones a las estrategias de cobranza sean nunca y casi nunca.

Vigo (2018) en su estudio tuvo como objetivo elaborar un diseño de gestión para cobranza con la finalidad de disminuir los indicadores de morosidad en una entidad financiera, en la investigación la percepción de las políticas de cobranza en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021. se observa que, del total, el 14 % de colaboradores del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten satisfechos con las políticas de cobranza y el 86 % casi siempre se sienten satisfechos con las políticas de cobranza. No se encontraron colaboradores cuyas consideraciones a las políticas de cobranza sean nunca y casi nunca.

Como antecedente nacional Palma (2018) investiga, determinó las estrategias financieras que ayuda disminuir el indicador de morosidad en la institución financiera e para finalmente llegar a la conclusión que el 80% sostuvo que se requiere la aplicación de estrategias financieras, seguido del 90 las estrategias preventivas realmente son muy importante el 40% señaló que las estrategias judiciales son regulares, en el desarrollo de la presente investigación se analizó la percepción del seguimiento al usuario en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021 y se observa que del total, el 9 % de colaboradores del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten satisfechos con el seguimiento al usuario, el 68 % que casi siempre sienten satisfechos con las estrategias de cobranza y el 23 % siempre sienten satisfechos con el seguimiento al usuario. No se encontraron colaboradores cuyas consideraciones al seguimiento al usuario sean nunca y casi nunca.

El autor Cavero 2020 en su tesis Presentó habilidades de recaudación para minimizar la morosidad, y concluye que la propuesta de estrategias se disminuyó la morosidad en 30% cuya tendencial está proyectada al 10% siendo inicialmente 48.24% el índice de morosidad; recomienda la aplicación de contratación de factoring para mejorar la rentabilidad permitiendo incrementar la liquidez y minimizar las cuentas por cobrar, también hacer uso de EQUIFAX para revisar el historial crediticio de los clientes, en esta investigación se aprecia la percepción de los medios de Información de cobranza del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021 y se obtuvo que el 73 % de colaboradores esta entidad al 2021, se sienten satisfechos con los medios de Información de cobranza y el 27 % siempre se sienten satisfecho con los medios de Información de cobranza. Cabe recalcar que la precepción de la morosidad de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, se observa que, del total, el 18 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten insatisfechos con la morosidad, el 73 % casi siempre se sienten insatisfechos con la morosidad y el 9 % siempre sienten insatisfechos con la morosidad.

Navarro (2019) en su tesis propuso las estrategias financieras que permiten disminuir los índices de morosidad en la empresa financieras, siendo un estudio descriptivo, propositivo y finalmente llega a la conclusión, el 81% del

total de encuestados refirió que si en alguna ocasión se atrasó con el pago de los préstamos ante el 19% sostuvo que no se ha atrasado con el pago; asimismo el 65% manifestó que uno de los motivos por lo que se atrasa

En los antecedentes se encontró al autor Ñañez (2018) en su tesis: Diseño estrategias que permiten la disminución el registro de morosidad en la empresa financiera, siendo una investigación aplicada, descriptiva, y concluyó en que funcionarios de crédito no realizan un adecuado análisis de créditos, sus antecedentes de la morosidad de los clientes, no se realizaban un óptimo monitoreo del destino de crédito y descuidan la calidad de portafolio de clientes, lo que incrementa a mediano plazo la morosidad y que tiene relación con la la percepción de los medios de Información de cobranza del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, en donde se observa que del total, el 73 % de colaboradores del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten satisfechos con los medios de Información de cobranza y el 27 % siempre se sienten satisfecho con los medios de Información de cobranza. No se encontraron colaborares cuyas consideraciones a los medios de Información de cobranza sean nunca, casi nunca y a veces.

Guerrero y Vásquez (2018), autores citado en los antecedentes, en su investigación, determinaron las estrategias que permitan la reducción de morosidad y mejoren la rentabilidad de las carteras de microempresa en un institución financiera, siendo una investigación no experimental, transversal descriptivo, obtuvo como resultado que en el año 2015 el índice de morosidad fue de 5.06 y para el año 2016 ascendió a 9.74 surgiendo la necesidad de implementar estrategias de cobranza y nuevas policías; respecto a los indicadores de la rentabilidad en el año 2015 la cartera atrasada fue 2.25, ROE 18.87% y ROA 2.18 sin embargo para el año 2016 la cartera atrasada fue 3.76, ROE 14.58% Y ROA fue 1.61%., y esto tiene relación con los indicadores de los hábitos de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, en donde se observa que del total, el 32 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten insatisfechos con los hábitos de pago, el 59 % casi siempre sienten insatisfechos con los hábitos de pago y el 9 % siempre se sienten insatisfechos con los hábitos de

pago. No se encontraron clientes cuyas consideraciones a los hábitos de pago sean nunca y casi nunca.

Ayala (2017) Propuso una estrategia de cobranza efectiva que ayudara disminuir los índices de morosidad en los clientes que tienen crédito microempresa, concluyendo que un 60% de los analistas siempre mantiene renovada la base de datos y el 20% nunca mantiene actualizada su data; seguido, 80% que ostenta una cartera de alto riesgo, luego el 60% indica que para el diseño de la estrategia de cobranza debe tener en cuenta las políticas de cobranza ante el 40% que sostuvo la importancia del control de la cartera asignada; por otro lado, en cuanto a las causas que determinan el mal comportamiento de la morosidad se tuvo el 30% refirió la deficiente evaluación, el contexto económico y reseñas crediticias respectivamente y el 10% alego las pocas garantías; finalmente, en cuanto a las acciones que realiza para minimizar la morosidad, el 60% manifestó el barrido de moro y el 20% respectivamente manifestó las llamadas de cobranza y las facilidades de pago y se concuerda con el autor ya que las condiciones de pago de los clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Es parte del análisis de la dimensión se observa que, del total, el 14 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten insatisfechos con las condiciones de pago, el 77 % casi siempre sienten insatisfechos con las condiciones de pago y el 9 % siempre se sienten insatisfechos con las condiciones de pago. No se encontraron clientes cuyas consideraciones a las condiciones sean nunca y casi nunca.

## VI. CONCLUSIONES

Según The Stationary Office (TSO, 2009, p. 64) en cuanto a las cobranzas es un paso estratégico y muy importante para poder generar una cultura y un buen comportamiento de pago en los clientes tal como se especifica en (Acción International Headquarters, 2008) asimismo las cobranzas es la efectuación del cobro de los créditos, de igual forma la administración y control de cartera de clientes garantizando una correcta captación de los recursos (Morales y Morales, 2014, p. 90), por lo que la investigación arriba en las siguientes conclusiones:

Primero. Los resultados procesados evidencian que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito agencia Cajamarca 2021, dado que en la tabla de análisis: *Relación entre estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021*, se observa. Una relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago, es decir, que las estrategias de cobranza permiten que los clientes reduzcan los malos hábitos de pago. Además, según el valor de significación (0.000), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa, es decir, que se afirma la existencia de relación inversa y significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021.

Segundo. El desarrollo de la investigación demuestra que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago del cliente analizado mediante la tabla: *Relación entre estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021*, y existe relación inversa y considerable entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago, es decir, que las estrategias de cobranza permiten que los clientes reduzcan las condiciones adversas de pago. Además, según el valor de significación (0.043), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa,

es decir, se afirma la existencia de relación inversa y significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, evidenciando que las estrategias que utiliza la entidad bancaria con la finalidad de reducir aquellas condiciones adversas de pago.

Tercero Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago, encontrando que, del total, el 14 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten insatisfechos con las condiciones de pago, el 77 % casi siempre sienten insatisfechos con las condiciones de pago y el 9 % siempre se sienten insatisfechos con las condiciones de pago, por lo que las condiciones de pago reflejan el porcentaje de pago oportuno o no de acuerdo al caso.

Cuarto. Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes, dado que se observa que, del total, el 14 % de clientes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, mencionaron que a veces se sienten insatisfechos con la capacidad de pago, el 77 % casi siempre se sienten insatisfechos con la capacidad de pago y el 9 % siempre se sienten insatisfechos con la capacidad de pago, es decir los clientes reflejan en cada uno de los pagos que realizan a la entidad bancaria la capacidad de pago.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la entidad Bancaria establecer estrategias, tal como indica Ayala (2017) quien propuso una estrategia control de la cartera asignada el cual ayudara a disminuir los índices de morosidad en los clientes que tienen crédito microempresa.

Primero: El Banco de Crédito del Perú, debe enfatizar en la evaluación estricta de créditos, ya que para el autor Vigo (2018) es trascendental realizar esto como parte de la gestión de cobranza y de esta manera disminuir los indicadores de morosidad de la entidad financiera en mención, por ende, generando liquidez y rentabilidad.

Segundo: El Banco de Crédito del Perú, de la ciudad de Cajamarca debe considerar estrategias de cobranza ya que son las mejores formas de poder negociar con el cliente, y por ende llegar a un acuerdo que facilita la cancelación del préstamo, se recomienda que la entidad bancaria realice el seguimiento al usuario, y esto debe ser prioridad de la entidad financiera, a fin de llevar un control exacto de los clientes de la entidad con sus respectivos informes.

Tercero: La entidad debe mantener los medios de Información de cobranza, garantizando una información oportuna y confiable tanto para la entidad como para los clientes, sobre todo de manera oportuna y de fácil entendimiento.

Cuarto: Los hábitos de pago de los clientes es un factor de la tasa de morosidad, por lo que se recomienda que la entidad incentive, promueva y promocióne mediante seguimiento continuo a los créditos de los clientes, desarrollando un acompañamiento al cliente, evidenciando así las deficiencias de pago para poder fortalecerlas.

Quinto: Los hábitos de pago de los clientes es un factor de la tasa de morosidad, por lo que se recomienda que la entidad incentive, promueva y promocióne mediante seguimiento continuo a los créditos de los clientes, desarrollando un acompañamiento al cliente, evidenciando así las deficiencias de pago para poder fortalecerlas.

## REFERENCIAS

- Acción International Headquarters. (2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Acción International Headquarters. [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Álvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26 - 32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Alcívar-Moreira, X. K., & Bravo-Santana, V. P. (2020). *Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativo de ahorro y crédito chone Ltda.: Artículo de revisión bibliográfica*. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 182-198*. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* [Tesis de Grado, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador]. Repositorio institucional. <https://pdfs.semanticscholar.org/ee19/bb682b96a0a64a44db57791e3ba229585797.pdf>
- Ayala, J. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en crediscotia financiera, agencia Moshoqueque*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chiclayo, Perú]. Repositorio institucional. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA\\_MOROSIDAD\\_\\_MICROEMPRESA\\_AYALA\\_SANCHEZ\\_JOSE\\_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Brachfield, P. (09 de mayo 2013). *Los condicionantes de la morosidad*. Brachfield Credit & Risk Consultants. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de <https://perebrachfield.com/blog/morosidad/los-condicionantes-de-la-morosidad/>
- Brachfield, P. (23 de marzo de 2017). *¿Qué es un moroso?* Brachfield Credit & Risk Consultants. Recuperado el 04 de Agosto de 2021 de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-moroso-2/>
- Brachfield, P. (2010). *La nueva legislación contra la morosidad descodificada: Reclamación de deudas y gestión de impagados*. Herramientas prácticas para recobrar los impagos. <https://books.google.com.pe/books?id=084DgXDlynIC&pg=PA12&dq=morosidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWzaD9iortAhVjILkGHR1ODWEQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=morosidad&f=false>
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte EIRL, Chiclayo 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Seños de Sipan, Pimentel, Perú]. Repositorio institucional. <https://core.ac.uk/download/pdf/288311956.pdf>
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. (1979). *El Informe Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento*. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Conexión Esan. (13 de diciembre de 2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Conexión Esan. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>

- Diario Gestión. (16 de agosto de 2017). Kobsa: Créditos crecen en 2.23% pero se reduce la capacidad de asumir una deuda. Diario Gestión. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de <https://gestion.pe/tu-dinero/kobsa-creditos-crecen-2-23-reduce-capacidad-asumir-deuda-141762-noticia/?ref=gesr>
- Díaz, M. (2014). *La morosidad: cobro y prevención*. Jaén, España: Formación Alcalá Editorial. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Edmundo R, Lizarburu B, Jesús R. (2014). Evolución del sistema financiero de Perú y su reputación bajo el índice Merco. Periodo:2010 - 2014 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300313?via%3Dihub>. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>
- García, L. (2017). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017) <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Grupo Semana. (05 de agosto de 2020). *Mora de créditos en Colombia se enfoca en microcrédito y vivienda*. Recuperado el 04 de agosto de 2021 de <https://www.dinero.com/economia/articulo/que-tan-morosos-son-los-colombianos/294909>
- Guerrero, P. y Vásquez, L. (2018). *Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande 2016 [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú]*. Repositorio institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4546/V%c3%a1squez%20V%c3%a1squez%20-%20Guerrero%20Tacure.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez Peralta. S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020*. Revista

Científica De FAREM-Estelí, (38), 149–165.  
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hinostroza Hermoza, H. (2021). *Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019*. *Quipukamayoc*, 29(59), 69–75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Huamán, E. (2019). *Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera microempresa, Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque 2017 [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú]*. Repositorio institucional. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6173/Huaman%20Casas%2c%20Estefany%20Cristal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RIVERA, M. M., TORO, E., VIDAURRE, W. E., URBINA, M. F. y CHAPOÑAN, E. (2021). *Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria*. *Rev. Tzhoecoén*. Marzo -julio 2021. Vol. 13 / N° 1. pp. 70-78-ISSN:1997-8731  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>

Rijalba Palacios, P., & Rojas García, J. D. (2021). *Microfinanzas, morosidad e inclusión financiera en la provincia de Piura, 2000–2018*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7832-7855. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.878](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.878)

Maldonado, J. (07 setiembre de 2015). *Metodología de la Investigación (fundamento)*. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion/24](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la_metodologia_de_la_investigacion/24)

- Moncada Palomino, Betsabeth Julia, Rodríguez Carbajal, & Rosa Blanca. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)., Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/624526>*
- Manrique, O. (28 de octubre de 2018). *Morosidad de créditos a Mypes y personas sigue en ascenso. Diario Gestión*. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346-noticia/?ref=gesr>
- Méndez, J. (06 de Julio de 2020). *Infobae. Infobae*. Recuperado el 04 de agosto del 2021 de <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/07/06/alerta-en-bancos-mexicanos-esperan-aumento-de-morosidad-por-covid-19/>
- Martínez Vázquez, D. C., Bucio Pacheco, C., & Ortiz Calisto, E. (2021). *Cómulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. Lúmina, 22(1), E0001. <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>*
- Mogollón. J (2016) *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. Vista de Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016 (unah.edu.pe) DOI: <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>*
- Morales, J. y Morales, C. (2014). *Crédito y cobranza. 1ra ed. México: Grupo Editorial Patria S.A.*
- Navarro, S. (2019). *Diseño de estrategias financieras que permiten reducir los índices de morosidad en la Financiera Efectiva Agencias de Trujillo 2014 [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6219/Navarro%20Manosalva%20Santos%20Jannet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

- Núñez, D. y Pinedo, A. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa en los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018*, [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú]. Repositorio institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%c3%ba%c3%b1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20-%20Pinedo%20Rojas%20Ang%c3%a9lica%20Mar%c3%ada%20%282%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6140/%c3%91a%c3%b1ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quito Romero, G. A., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza., W. H., & Erazo Álvarez, J. C. (2019). *Matriz de efectos olvidados en la reducción de la morosidad en créditos otorgados por entidades financieras*. *Ciencia Digital*, 3(2), 399-416. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i2.412>
- Palma, Y. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A.-Agencia Bambamarca, 2017* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejos, Chiclayo, Perú]. Repositorio institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma\\_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, E. (2018). *Gestión de crédito y cobranza y la liquidez de la asociación ASOAGROQ del cantón Quero* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27384/1/T4211i.pdf>

- Rijalba Palacios, P., & Rojas García, J. D. (2021). *Microfinanzas, morosidad e inclusión financiera en la provincia de Piura, 2000–2018*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7832-7855. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.878](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.878)
- RIVERA, M. M., TORO, E., VIDAURRE, W. E., URBINA, M. F. y CHAPOÑAN, E. (2021). *Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria*. *Rev. Tzhoecoen*. Marzo -julio 2021. Vol. 13 / Nº 1. pp. 70-78-ISSN:1997-8731  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- TSO, S. (2009). *Estrategia del servicio*. London: The Stationary Office. <https://books.google.com.pe/books?id=8gy33Wgk1EMC&pg=PA71&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU0rDekIjtAhWGIrkGHXf0Bf44ChDoATAlegQIAxAC#v=onepage&q=estrategia&f=false>
- Velasteguí, E. y Sánchez, C. (2017) *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos*. | *Visionario Digital (cienciadigital.org)*. DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Vigo, L. (2018). *Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa Negocios Agrícolas del Sue EIRL para el año 2018* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Liam, [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018\\_Vigo-Del-Aguila.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018_Vigo-Del-Aguila.pdf)
- Vigo, L. (2018). *Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa Negocios Agrícolas del Sue EIRL para el año 2018* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Liam, [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018\\_Vigo-Del-Aguila.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018_Vigo-Del-Aguila.pdf)



# ANEXOS

## Anexo 1

### Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo Especifico	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las Pymes en el banco de Crédito agencia Cajamarca 2021 ?	Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las Pymes en el banco de Crédito agencia Cajamarca 2021	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de las Pymes en el banco de Crédito agencia Cajamarca 2021	Estrategias de cobranza (V 1)	Políticas de cobranza	Facilidades de pago Requisitos de pago Campañas de Beneficio	Tipo de investigación : Básica y método aplicada	
				Seguimiento de usuario	Visitas domiciliarias Personal capacitado Información sobre fraccionamiento		Diseño: no experimental con corte transeccional tipo descriptiva
				Medios de información de cobranza	Uso de correo Llamadas telefónicas Cartas de cobranza		
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico					
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes?	Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pagos de los clientes	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los hábitos de pago de los clientes		Hábitos de pago	Paga antes de los vencimientos Descuido en sus pagos Falta de compromiso	Enfoque cualitativo / Cuantitativo	
				Morosidad (V2)	Errores de facturación Aumento de pago sin razón alguna Falta de centro de pago		Población 22 colaboradores
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes ?	Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las condiciones de pago de los clientes		Condiciones de pago	Ingreso mensual	Técnica la encuestas	
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes ?	Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la capacidad de pago de los clientes		Capacidad de pago	Disminución de sus ingresos Otras deudas Negocio Propio	Instrumento el cuestionario	

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 2

### Matriz operacional

VARIABLES DE ESTUDIO	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
Estrategias de cobranza	Las estrategias de cobranza son las formas de cobrar, incluye los criterios de negociación como las condicionantes, los plazos de acuerdo al segmento seleccionado y su efecto es conseguir que los clientes cumplan con los pagos adeudados (Morales y Morales, 2014, p. 146)	Se trata de cada acción de cobranzas, por ejemplo, políticas de cobranza, seguimiento a los clientes y canales de información realizados por el BCP para lograr el pago de la deuda de los usuarios y se medirá través del cuestionario teniendo en cuenta las respuestas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.	Política de cobranza	Facilidades de pago. Requisitos de pago. Campañas de beneficios.	Encuesta / Cuestionario
			Seguimiento al usuario	Visitas domiciliarias Personal capacitado. Información sobre fraccionamientos.	
			Medios de información de cobranza	Uso de correos Llamadas telefónicas Cartas de cobranza	
Morosidad	La morosidad es el incumplimiento de los plazos que previamente fueron planteadas en el contrato (Brachfield, 2010, p. 32)	Ausencia de cumplimiento en los pagos y es medida mediante el cuestionario que evalúa las 3 dimensiones, teniendo en cuenta las respuestas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.	Hábitos de pago	Paga antes de los vencimientos. Descuido en sus pagos. Falta de compromiso.	
			Condiciones de pago	Errores de facturación. Aumento del pago sin razón alguna. Falta de centros de pago.	
			Capacidad de pago	Ingreso mensual. Disminución de sus ingresos. Otras deudas. Negocio propio.	

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo 3. Solicitud



AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

Cajamarca, 5 de abril del 2021

**SEÑORES:**  
Universidad Cesar Vallejo.  
Pte.

**ASUNTO:** Autorización de Ejecución de Tesis.

Que habiendo revisado el proyecto de tesis titulado: **"Estrategias de cobranza y la morosidad de las Pymes en el Banco de Crédito agencia Cajamarca, 2021"** desarrollado por el autor: Chávez Vergaray, José Armando, mi persona como generante del Banco de Crédito del Perú (Sucursal Cajamarca) autorizo la ejecución de la investigación (TESIS). Así mismo, estamos de acuerdo con brindar la información necesaria, para la ejecución de las encuestas y otras informaciones requeridas durante la realización de la misma.

Atentamente,



.....  
**Luis Gonzales Otoyá**  
Gerente de Agencia  
Luis Eduardo Gonzales-Otoyá Sh.  
Gerente de Agencia  
DNI 17936987 / MAT 213497  
División de Canales de Atención

## Anexo 4. Instrumento 1

### CUESTIONARIO



Estimado ((a)

Tenga usted buen día, el presente cuestionario es realizado para la investigación “Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021”

**Instrucciones:** Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una “X” la opción que considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
	D1. Políticas de Cobranza					
01	Usted conoce las facilidades de pago que otorga el banco para sus clientes en mora					
02	El cliente ejecuta el pago de los créditos mediante la condonación de intereses					
03	Considera conveniente que las facilidades de pago que se brinda estén acorde a la realidad del cliente					
04	El cliente ejecuta el pago de los créditos mediante la condonación de intereses					
05	El cliente debe acreditar su capacidad de pago al momento de solicitar un crédito					
06	El cliente debe cancelar su primer crédito antes de solicitar un nuevo crédito					
07	Usted conoce cuales son los requisitos para una reprogramación de crédito					
08	A los clientes se le ofrecen diferentes campañas de acuerdo a su historial crediticio					
09	El cliente al momento de solicitar un crédito debe ser previamente evaluado antes de ofrecerle alguna campaña					
10	De ser el caso que no pueda cancelar en la fecha establecida el cliente se procede a realizar el refinanciamiento de su crédito					
	D2. Seguimiento al Usuario					
11	Realiza un seguimiento continuo sobre los créditos que fueron otorgados					
12	Cree adecuadas que se realicen visitas constantes como recordatorio de pago					
13	Considera que se debe hacer una visita presencial para cobrar a los clientes con atrasos en sus cuotas					
14	Su cartera de clientes está organizada de acuerdo a los productos o servicios otorgados					
15	Usted considera que el área de riesgos cumple su función de filtro principal					
16	Conoce el procedimiento de cobranza en el banco					
17	Conoce los productos y políticas que maneja la área de soluciones de pago					
18	Cuenta con un registro de sus clientes que fueron atendidos durante el tiempo que estuvo en su portafolio					
19	El monto de la línea de crédito depende mucho del comportamiento historial que posee el cliente.					
20	El cliente presenta garantías de acuerdo al monto del préstamo que solicita el cliente					
21	Para ampliar su línea de crédito debe actualizar documentos para una nueva evaluación crediticia					
22	Considera que el área de riesgos notifica quienes son los clientes más propensos a caer en mora					
	D3. Medios de Información de Cobranza					
23	Generan avisos intermitentes sobre los vencimientos de sus clientes más propensos a caer en mora					
24	Considera que se debe enviar notificaciones de cobranza por medio de correo					
25	Se comunica a los clientes las desventajas de no pagar a tiempo sus cuotas					
26	Se comunican con sus clientes con anticipación del vencimiento de sus cuotas					
27	Usted considera apropiado realizar operativo telefónico a los cliente con atraso en sus cuotas					
28	Usted incluiría cartas notariales a clientes moroso dependiendo los días de atraso					
29	Considera apropiado llegar a una cobranza judicial enviando cartas notariales para recuperar el crédito					
30	La carta notarial enviada por la are de soluciones de pagos debe ser en operativo de visita					

## Anexo 5. Instrumento 2

### Cuestionario



Estimado (a):

Tenga usted buen día, el presente cuestionario es realizado para la investigación “Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021”

**Instrucciones:** Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una “X” la opción que considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>MOROSIDAD</b>						
	<b>D1. Hábitos de pagos</b>					
01	Los clientes suele pagar su deuda antes de las fechas de vencimientos					
02	Considera importante que el débito automático se realice en el día de la fecha del vencimiento					
03	Cree que los clientes evita efectuar el pago de su cuota aun recordando la fecha que corresponde					
04	Suele con facilidad olvidar los clientes las fechas en que se debe realizar sus pagos del créditos					
05	Hay cliente que se considera moroso despreocupado y olvida rápidamente su responsabilidad financiera					
06	En su cartera cuenta con clientes con voluntad de realizar su pagos pero no le efectúa porque se olvida las fechas de pago					
07	Considera que el atraso del pago de sus deudas de los clientes se debe exclusivamente a la falta de compromiso					
08	Los clientes se considera un poco despistado y olvidadizo en la organización de sus actividades y pagos financieros					
09	Considera que los clientes se atrasan en el pago de sus deudas por falta de tiempo al realizar el pago					
10	Cuenta con información adecuada de la tasa de interés que se le está otorgando a los clientes					
	<b>D2. Condiciones de Pago</b>					
11	Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas de los clientes programada por un error o falla de servicio que adquirió					
12	Considera que la tasa de interés es muy elevada al momento de reprogramar el crédito de los clientes					
13	Si el cliente al momento de solicitar una reprogramación de sus deuda se le informa detalladamente el aumento del interés					
14	Usted cree que cliente no cancela a tiempo su deuda por falta de información al reprogramar su crédito					
15	El cliente no cancela a tiempo por algún error de facturación en su cuota,					
16	A los cliente se le informa los lugares de pagos a parte del banco					
17	Considera usted que los cliente no cancela a tiempo su deuda ya que no se brinda un servicio adecuado					
18	Existe cliente que sabiendo el aumento de su cuota presenta reclamos para algún descuento de interés					
	<b>D3. Capacidad de Pago</b>					
19	Si se le brinda mayor plazo reduciendo la cuota de pago el cliente asume la deuda con normalidad					
20	Al momento de la evaluar al cliente los ingresos que se ingresan al sistema son reales, o se le aumenta para ayudar al cliente					
21	Su capacidad de pago del cliente disminuye, se le otorga algún periodo de gracias					
22	El cliente busca manera de poder resolver el tema de su atraso sin necesidad de presentar reclamos por la información que se le brinda					
23	Usted cree que sus cliente se atrasa en sus pagos por tener otras deudas en pagar					
24	Sus cliente estarían de acuerdo en cancelar su cuota sin cobrar la mora generada					
25	El cliente cuenta con capacidad de pago pero no cancela porque espera un mejor beneficio por parte del banco					
26	Los clientes no efectúa su pago debido a que el dinero consignado lo designo a otros gastos					
27	Su atraso de los clientes se genera por contar con deudas en entidades públicas como luz, agua y gas					
28	Los clientes cuenta con otras deudas que no le permite afrontar sus obligaciones financieras					
29	Usted cree que los clientes considera el ingresos de otros negocios perteneciente para afrontar sus deudas					
30	Los clientes utiliza su liquidez para capital de trabajo en vez de pagar sus deuda					



11	Visitas Domiciliares	Realiza un seguimiento continuo sobre los créditos que fueron otorgados				X							X		
12		Cree adecuada que se realicen visitas constantes como recordatorio de pago				X					X			x	
13		Considera que se debe hacer una visita presencial para cobrar a los clientes				X					X			X	
14	Personal Capacitado	Su cartera de clientes está organizada de acuerdo a los productos o servicios otorgados				X							X		
15		Considera que el área de riesgos cumple su función de filtro principal				X						X		X	
16		Conoce el procedimiento de cobranza en el banco					x						X		x
17		Conoce los productos que maneja soluciones de pago						X					X		x
18	Información de los Clientes	Cuenta con un registro de sus clientes					x						X		X
19		El monto de línea de crédito se rige por la capacidad del cliente				X						X			X
20		El cliente presenta garantías reales				X						X			X
21		Para ampliar su línea de crédito debe utilizar documentos para una nueva evaluación crediticia						x					X		X
22		Considera que el área de riesgo notifica quienes son los clientes más propensos a caer en mora						x					X		X
Dimensión: Medios de Información de Cobranza															
23	Uso de Correos	Generan avisos intermitentes sobre los vencimientos de sus clientes más propensos a caer en mora				X						X		X	

24		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas				x			X				X	
25		Se comunican a los clientes las desventajas de caer en mora				x			X					X
26	Llamadas Telefónicas	Se comunica con sus clientes con anticipación del vencimiento de sus cuotas				x			X					X
27		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas			X				X				X	
28		Consideraría incluir cartas notariales en la cobranza			X				X				X	
29	Cartas de Cobranza	Considera apropiado llegar a una cobranza judicial enviando cartas notariales para recuperar el crédito			X				X				X	
30		Considera que la carta notarial enviada debe ser legible y entendible para el cliente			X				X				X	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Lupe Esther Graus Cortez **DNI** 07539368

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto  
 Informante  
 Metodólogo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD**

N°	Variable: Morosidad		Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
			M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Dimensiones/items														
	Dimensión: Políticas de Cobranza					X			X				X		
1	Paga antes de los Vencimientos	Suele pagar su deuda antes de las fechas de vencimientos			X				X				X		
2		Considera importante que el débito automático se realice en el día de la fecha del vencimiento				X			X				X		
3	Descuido en sus Pagos	Usted evita efectuar el pago de su cuota aun recordando la fecha que corresponde				X			X				X		
4		Suele con facilidad olvidar las fechas en que se debe realizar sus pagos del crédito				X			X				X		
5		Usted se considera un cliente moroso despreocupado y olvida rápidamente su responsabilidad financiera				X			X				X		
6		Usted tiene voluntad de realizar su pagos pero no le efectúa porque se olvida las fechas de pago				X			X				X		
7	Falta de Compromiso	Considera que el atraso del pago de sus deudas se debe exclusivamente a la falta de compromiso				X				X			X		
8		Se considera un poco despistado y olvidadizo en la organización de sus actividades y pagos financieros				X				X			X		
9		Considera que el atraso en el pagos de sus deudas es producto a que le falta el tiempo hacer el pago				X				X			X		
10		Cuenta con información adecuada de la tasa de interés y está de acuerdo con ella			X					X			X		

		Dimensión: Seguimiento al Usuario													
11	Errores de Facturación	Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programada por un error o falla de servicio que adquirió			X					X			X		
12		Considera que la tasa de interés es muy elevada a la que inició su crédito, por lo que no cancela su deuda				X				X			X		
13	Aumento del pago sin razón alguna	De suscitar algún problema en el producto financiero que adquiero usted no cancela su crédito hasta que lo solucione				X				X				X	
14		Considera usted que no cancela a tiempo su deuda ya que se le aumenta el monto sin causa alguna			X					X				X	
15		Considera que el monto de atraso es muy elevado			X					X				X	
16	Falta de Centros de Pago	Desconoce los lugares de pagos a parte del banco			X					X				X	
17		Considera usted que no cancela a tiempo su deuda ya que no se brinda un servicio adecuado			X					X				X	
18		Cuenta con la información adecuada sobre fecha y lugares de pago			X					X				X	
		Dimensión: Medios de Información de Cobranza								X			X		
19	Ingreso Mensual	Si se le brinda mayor plazo reduciendo la cuota de pago usted asume la deuda con normalidad			X					X			X		
20		Sus ingresos son mayores a sus deudas			X					X			X		
21		Cuenta con ingreso fijo para afrontar sus deuda			X					X			X		
22		El atraso de sus pagos se debe en la disminución de sus ingresos			X					X			X		

23	Disminución de sus Ingresos	Cuenta con ingresos variables para afrontar sus deuda				X				X			X		
24		Estaría de acuerdo en cancelar su cuota sin cobrar la mora generada				X				X			X		
25	Otras Deudas	Considera utilizar su liquidez en otros gastos de primera necesidad en vez de cancelar sus deudas programadas			X					X			X		
26		No efectúa su pago debido a que el dinero consignado lo designó a otros gastos			X					X				X	
27		Su atraso se genera por contar con deudas en entidades públicas como luz, agua y gas			X					X					X
28		Cuenta con otras deudas que no le permite afrontar sus obligaciones financieras			X					X					X
29	Negocio Propio	Considera el ingresos de otros negocios perteneciente a usted para ayudar a pagar sus deuda			X					X				X	
30		Utiliza su liquidez para capital de trabajo en vez de pagar sus deuda			X					X				X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [  ] **Aplicable después de corregir** [  ] **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Lupe Esther Graus Cortez DNI 07539368



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen

-----  
Firma del Experto Informante Metodólogo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

N°	variable: Estrategias de Cobranza		Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
			M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Dimensiones/items														
	Dimensión: Políticas de Cobranza														
1	Facilidades de Pago	Conoce las facilidades de pago que otorga el banco para los clientes en mora			X				X				X		
2		El cliente ejecuta el pago de los créditos mediante la condonación de intereses				X				X				X	
3		Considera conveniente que las facilidades de pago que se brinda estén acorde a la realidad del cliente			X				X				X		
4		Cree convenientes las facilidades de pago que se están otorgando			X				X				X		
5	Requisitos de Pago	El cliente debe acreditar su capacidad de pago al momento de solicitar un crédito				X				X				X	
6		El cliente debe cancelar su primer crédito antes de solicitar otro			X				X				X		
7		Conoce cuales son los requisitos para una reprogramación			X				X				X		
8	Campaña de Beneficios	Todos los clientes poseen un monto límite				X				X				X	
9		El cliente cuando solicita un crédito debe ser previamente evaluado			X				X				X		

10		De ser el caso que no pueda cancelar en la fecha establecida el cliente procede a realizar el refinanciamiento de su crédito			X					x					X	
Dimensión: Seguimiento al Usuario																
11	Visitas Domiciliarias	Realiza un seguimiento continuo sobre los créditos que fueron otorgados			X					X					x	
12		Cree adecuada que se realicen visitas constantes como recordatorio de pago			X					x					X	
13		Considera que se debe hacer una visita presencial para cobrar a los clientes				x					x					X
14	Personal Capacitado	Su cartera de clientes está organizada de acuerdo a los productos o servicios otorgados			X					x					x	
15		Considera que el área de riesgos cumple su función de filtro principal			X					x					x	
16		Conoce el procedimiento de cobranza en el banco				x					X				X	
17		Conoce los productos que maneja soluciones de pago				X					x				X	
18	Información de los Clientes	Cuenta con un registro de sus clientes			x					X					X	
19		El monto de línea de crédito se rige por la capacidad del cliente			X					x					X	
20		El cliente presenta garantías reales				x										
21		Para ampliar su línea de crédito debe utilizar documentos para una nueva evaluación crediticia				X					x					x
22		Considera que el área de riesgo notifica quienes son los clientes más propenso a caer en mora				X					x					X
Dimensión: Medios de Información de Cobranza																

23	Uso de Correos	Generan avisos intermitentes sobre los vencimientos de sus clientes más propensos a caer en mora			X				X				X				
24		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas			X				X				X				
25	Llamadas Telefónicas	Se comunican a los clientes las desventajas de caer en mora			X				X				X				
26		Se comunica con sus clientes con anticipación del vencimiento de sus cuotas				X				X				X			
27		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas			X					X				X			
28	Cartas de Cobranza	Consideraría incluir cartas notariales en la cobranza			X				X				X				
29		Considera apropiado llegar a una cobranza judicial enviando cartas notariales para recuperar el crédito				X				X				X			
30		Considera que la carta notarial enviada debe ser legible y entendible para el cliente			X					X				X			

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Luis Torres Cabanillas DN 08404690

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto  
 Informante  
 Estadístico**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD

N°	Variable: Morosidad		Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
	Dimensiones/items		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
Dimensión: Políticas de Cobranza															
1	Paga antes de los Vencimientos	Suele pagar su deuda antes de las fechas de vencimientos			X				X				X		
2		Considera importante que el débito automático se realice en el día de la fecha del vencimiento				X			X					X	
3	Descuido en sus Pagos	Usted evita efectuar el pago de su cuota aun recordando la fecha que corresponde			X				X				X		
4		Suele con facilidad olvidar las fechas en que se debe realizar sus pagos del crédito			X				X				X		
5		Usted se considera un cliente moroso despreocupado y olvida rápidamente su responsabilidad financiera			X				X				X		
6		Usted tiene voluntad de realizar su pagos pero no le efectúa porque se olvida las fechas de pago				X				X				X	
7	Falta de Compromiso	Considera que el atraso del pago de sus deudas se debe exclusivamente a la falta de compromiso			X				X				X		
8		Se considera un poco despistado y olvidadizo en la organización de sus actividades y pagos financieros			X				X				X		





2 2	Disminución de sus Ingresos	El atraso de sus pagos se debe en la disminución de sus ingresos			X				X				
2 3		Cuenta con ingresos variables para afrontar sus deuda				x				x			x
2 4		Estaría de acuerdo en cancelar su cuota sin cobrar la mora generada			x				X				x
2 5	Otras Deudas	Considera utilizar su liquidez en otros gastos de primera necesidad en vez de cancelar sus deudas programadas			X				X				X
2 6		No efectúa su pago debido a que el dinero consignado lo designó a otros gastos			X				X				X
2 7		Su atraso se genera por contar con deudas en entidades públicas como luz, agua y gas			X				x				X
2 8		Cuenta con otras deudas que no le permite afrontar sus obligaciones financieras					x				x		
2 9	Negocio Propio	Considera el ingresos de otros negocios perteneciente a usted para ayuda pagar sus deuda			x				x				X
3 0		Utiliza su liquidez para capital de trabajo en vez de pagar sus deuda			X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Luis Torres Cabanillas DN 08404690

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

Firma del Experto  
Informante  
Estadístico

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

N°	variable: Estrategias de Cobranza		Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
			M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Dimensiones/items														
	Dimensión: Políticas de Cobranza														
1	Facilidades de Pago	Conoce las facilidades de pago que otorga el banco para los clientes en mora			X				X				X		
2		El cliente ejecuta el pago de los créditos mediante la condonación de intereses			X				X				X		
3		Considera conveniente que las facilidades de pago que se brinda estén acorde a la realidad del cliente			X				X				X		
4		Cree convenientes las facilidades de pago que se están otorgando			X				X				X		
5	Requisitos de Pago	El cliente debe acreditar su capacidad de pago al momento de solicitar un crédito			X				X				X		
6		El cliente debe cancelar su primer crédito antes de solicitar otro			X				X				X		
7		Conoce cuales son los requisitos para una reprogramación			X				X				X		
8	Campaña de Beneficios	Todos los clientes poseen un monto límite			X				X				X		
9		El cliente cuando solicita un crédito debe ser previamente evaluado			X				X				X		
10		De ser el caso que no pueda cancelar en la fecha establecida el cliente procede a realizar el refinanciamiento de su crédito			X				X				X		
	Dimensión: Seguimiento al Usuario														
11		Realiza un seguimiento continuo sobre los créditos que fueron otorgados			X				X				X		

12	Visitas Domiciliarias	Cree adecuada que se realizan visitas constantes como recordatorio de pago					X						X		
13		Considera que se debe hacer una visita presencial para cobrar a los clientes					X						X		
14	Personal Capacitado	Su cartera de clientes está organizada de acuerdo a los productos o servicios otorgados					X						X		
15		Considera que el área de riesgos cumple su función de filtro principal					X						X		
16		Conoce el procedimiento de cobranza en el banco					X						X		
17		Conoce los productos que maneja soluciones de pago					X						X		
18	Información de los Clientes	Cuenta con un registro de sus clientes					X						X		
19		El monto de línea de crédito se rige por la capacidad del cliente					X						X		
20		El cliente presenta garantías reales					X						X		
21		Para ampliar su línea de crédito debe utilizar documentos para una nueva evaluación crediticia					X						X		
22		Considera que el área de riesgo notifica quienes son los clientes más propensos a caer en mora					X						X		
Dimensión: Medios de Información de Cobranza															
23	Uso de Correos	Generan avisos intermitentes sobre los vencimientos de sus clientes más propensos a caer en mora					X						X		
24		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas					X						X		
25	Llamadas Telefónicas	Se comunican a los clientes las desventajas de caer en mora					X						X		
26		Se comunica con sus clientes con anticipación del vencimiento de sus cuotas					X						X		
27		Considera que se debe hacer una cobranza solo telefónicas					X						X		
28	Cartas de Cobranza	Consideraría incluir cartas notariales en la cobranza					X						X		

29		Considera apropiado llegar a una cobranza judicial enviando cartas notariales para recuperar el crédito			X					X					X	
30		Considera que la carta notarial enviada debe ser legible y entendible para el cliente			X					X					X	

**Observaciones:** El instrumento presenta suficiencia para ser aplicado en la muestra seleccionada.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: **Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor**

**DNI: 10596867**

**Especialidad del validador:** **Administrador de Empresas**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
Firma del Experto Informante  
Especialista en Administración

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD

N. o	Variable: Morosidad		Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
	Dimensiones/items		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
		Dimensión: Políticas de Cobranza													
1	Paga antes de los Vencimientos	Suele pagar su deuda antes de las fechas de vencimientos			X				X				X		
2		Considera importante que el débito automático se realice en el día de la fecha del vencimiento			X				X				X		
3	Descuido en sus Pagos	Usted evita efectuar el pago de su cuota aun recordando la fecha que corresponde			X				X				X		
4		Suele con facilidad olvidar las fechas en que se debe realizar sus pagos del crédito			X				X				X		
5		Usted se considera un cliente moroso despreocupado y olvida rápidamente su responsabilidad financiera			X				X				X		
6		Usted tiene voluntad de realizar su pagos pero no le efectúa porque se olvida las fechas de pago			X				X				X		
7	Falta de Compromiso	Considera que el atraso del pago de sus deudas se debe exclusivamente a la falta de compromiso			X				X				X		
8		Se considera un poco despistado y olvidadizo en la organización de sus actividades y pagos financieros			X				X				X		

9		Considera que el atraso en el pagos de sus deudas es producto a que le falta el tiempo hacer el pago			X				X				X	
10		Cuenta con información adecuada de la tasa de interés y está de acuerdo con ella			X				X				X	
Dimensión: Seguimiento al Usuario														
11	Errores de Facturación	Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programada por un error o falla de servicio que adquirió			X				X				X	
12		Considera que la tasa de interés es muy elevada a la que inició su crédito, por lo que no cancela su deuda			X				X				X	
13	Aumento del pago sin razón alguna	De suscitar algún problema en el producto financiero que adquirió usted no cancela su crédito hasta que lo solucione			X				X				X	
14		Considera usted que no cancela a tiempo su deuda ya que se le aumenta el monto sin causa alguna			X				X				X	
15		Considera que el monto de atraso es muy elevado			X				X				X	
16	Falta de Centros de Pago	Desconoce los lugares de pagos a parte del banco			X				X				X	
17		Considera usted que no cancela a tiempo su deuda ya que no se brinda un servicio adecuado			X				X				X	
18		Cuenta con la información adecuada sobre fecha y lugares de pago			X				X				X	
Dimensión: Medios de Información de Cobranza														
19	Ingreso Mensual	Si se le brinda mayor plazo reduciendo la cuota de pago usted asume la deuda con normalidad			X				X				X	
20		Sus ingresos son mayores a sus deudas			X				X				X	
21		Cuenta con ingreso fijo para afrontar sus deudas			X				X				X	
22		El atraso de sus pagos se debe en la disminución de sus ingresos			X				X				X	

23	Disminución de sus Ingresos	Cuenta con ingresos variables para afrontar sus deuda			X				X				X		
24		Estaría de acuerdo en cancelar su cuota sin cobrar la mora generada			X				X				X		
25	Otras Deudas	Considera utilizar su liquidez en otros gastos de primera necesidad en vez de cancelar sus deudas programadas			X				X				X		
26		No efectúa su pago debido a que el dinero consignado lo designó a otros gastos			X				X				X		
27		Su atraso se genera por contar con deudas en entidades públicas como luz, agua y gas			X				X				X		
28		Cuenta con otras deudas que no le permite afrontar sus obligaciones financieras			X				X				X		
29	Negocio Propio	Considera el ingresos de otros negocios perteneciente a usted para ayuda pagar sus deuda			X				X				X		
30		Utiliza su liquidez para capital de trabajo en vez de pagar sus deuda			X				X				X		

**Observaciones:** El instrumento presenta suficiencia para ser aplicado en la muestra seleccionada.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: **Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor; DNI: 10596867**

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
Firma del Experto Informante  
Especialista en Administración

### Anexo 7. Base de datos: Resultados de las encuestas. Estrategia de cobranza

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL
1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
3	5	3	2	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	126
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113
5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	115
6	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113
8	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	127
9	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	116
10	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	99
11	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	122
12	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113
13	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
14	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	115
15	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	99
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
17	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
18	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	119
19	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
20	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	128
21	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
22	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	112



## Morosidad

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL	
1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	112	
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	114
3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	3	4	4	4	108	
4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	103	
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
6	5	2	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	2	2	5	5	5	5	4	5	2	5	120	
7	5	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	124	
8	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	107	
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	116	
10	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
11	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	108	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	118	
13	5	4	5	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	3	104	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	116	
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	139	
16	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	115	
17	5	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	103	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	111	
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	101	
20	4	4	5	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	106	
21	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	99	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	118	