



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EFICACIA DE LA GESTION DE COBRANZA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE
MOROSIDAD EN EL BANCO FINANCIERO CHICLAYO, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

TREESY MILUSKA, INGA ALTAMIRANO

ASESOR:

MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS Y DERECHOS CORPORATIVO

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:00 pm horas del día 13 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3147, de fecha 12 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Eficacia de la gestión de Cobranza y su relación con el nivel de Morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.

presentado por el (la) Bachiller: Tressy Milluska Inga Altamirano, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

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

Aprobado por Unanimidad

Siendo las 12:20 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel 13 de diciembre del 2018

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada con todo mi cariño a mi madre Marcela Altamirano y mi padre Luis Inga, por brindarme su amor, su apoyo absoluto, motivación y ganas de superación; gracias a ellos estoy donde estoy.

A mis hermanos, quienes me apoyaron en todo este proceso.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios, por brindarme salud, paciencia, sabiduría e iluminación durante todo este camino hacia mi objetivo.

A mi familia por su constante ayuda, amigos y profesores que han sido participe de mi carrera profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Treesy Miluska Inga Altamirano con DNI 47016722, de la Escuela de Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado: Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017 presentado en tres folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de párrafos proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento reglamentario.

Chiclayo, Agosto del 2018

TREESY MILUSKA INGA ALTAMIRANO

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor.

ÍNDICE

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas sobre el tema	28
1.4. Formulación al Problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivo Principal	35
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de Investigación	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos Éticos	43

III.RESULTADOS	44
3.1. Validación de los instrumentos	44
3.2. Resultado de correlación de variables	73
3.3. Índice de Morosidad en el Banco Financiero en los años 2014 al 2017	734
IV.DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
V.CONCLUSIONES	78
VI.RECOMENDACIONES	80
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
VIII.ANEXOS	86
8.1. Encuesta	86
8.2. Validación de instrumentos.	88
8.3. Autorización para la realización del estudio.	97
8.4. Recopilación de imágenes: encuestados.	98
8.5. Matriz de Consistencia	99
Acta de Originalidad de Tesis	100
Autorización de Publicación de Tesis	101
Turnitin	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Independiente.....	38
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente	39
Tabla 3: Población de Colaboradores de la Ag. Chiclayo.	41
Tabla 4: Valoración de Alfa de Cronbach.	44
Tabla 5: Coeficiente de fiabilidad con respecto a la gestión de Cobranzas y la morosidad.	44
Tabla 6: Valoración del nivel de logro percibido en los resultados de un periodo que permite llevar una adecuada gestión de la cobranza.....	45
Tabla 7: Valoración del nivel de colocación que permite una óptima gestión de cobranza.....	46
Tabla 8: Valoración de las condiciones actuales para el otorgamiento de un crédito.	47
Tabla 9: Valoración de la información que se registra del cliente es suficiente como para brindarle un crédito.....	48
Tabla 10: Valoración de una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito. ..	49
Tabla 11: Valoración de las acciones de cobranza siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas.....	50
Tabla 12: Valoración de los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados.	51
Tabla 13: Valoración de la evaluación de la mora hasta el presente año ha sido la esperada ...	52
Tabla 14: Valoración de la evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente.	53
Tabla 15: Valoración de las visitas imprevistas al cliente tienen efecto para constatar lo declarado en su solicitud de crédito.....	54
Tabla 16: Valoración de la capacitación adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de crédito.	55
Tabla 17: Valoración de los responsables de créditos que realizan una valoración económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación.....	56
Tabla 18: Valoración de la adecuada comunicación entre los responsables de los créditos con la gerencia sobre la evaluación de los clientes.	57
Tabla 19: Valoración de los integrantes del flujo de aprobación realizan el seguimiento a los créditos otorgados.....	58

Tabla 20: Valoración del alto índice de morosidad afecta diversos índices financieros del Banco.	59
Tabla 21: Valoración de la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas.	60
Tabla 22: Valoración de las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento del Banco.....	61
Tabla 23: Valoración de lo que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados.	62
Tabla 24: Valoración de lo que se realiza de forma adecuada el manejo de la cartera atrasada.	63
Tabla 25: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada.....	64
Tabla 26: Valoración de lo que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente	65
Tabla 27: Valoración de lo se realiza las cobranzas de créditos en calificación dudosa de manera eficiente	66
Tabla 28: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo.....	67
Tabla 29: Valoración de lo que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.	68
Tabla 30: Valoración de lo que se realiza una adecuada evaluación del crédito colocado.	69
Tabla 31: Valoración de la gran mayoría de colocaciones de crédito tienen morosidad.....	70
Tabla 32: Valoración de lo que se realizan las cobranzas preventivas de mora en relación a su cartera de crédito.	71
Tabla 33: Valoración de una gestión adecuada de las colocaciones morosas	72
Tabla 34: Correlación entre gestión de cobranza y morosidad.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación correlacional	36
Figura 2: Valoración del nivel de logro percibido en los resultados de un periodo que permite llevar una adecuada gestión de la cobranza.....	45
Figura 3: Valoración del nivel de colocación que permite una óptima gestión de cobranza.....	46
Figura 4: Valoración de las condiciones actuales, son las más adecuadas para el otorgamiento de un crédito	47
Figura 5: Valoración de la información que se registra del cliente es suficiente como para brindarle un crédito.....	48
Figura 6: Valoración de una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito. ...	49
Figura 7: Valoración de las acciones de cobranza está siendo coordinada con las áreas o personas involucradas.....	50
Figura 8: Valoración de los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados.	51
Figura 9: Valoración de la evaluación de la mora hasta el presente año ha sido la esperada....	52
Figura 10: Valoración de la evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente.	53
Figura 11: Valoración de las visitas imprevistas al cliente tiene efecto para constatar lo declarado en su solicitud de crédito.....	54
Figura 12: Valoración de la capacitación adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de crédito.	55
Figura 13 Valoración de los responsables de créditos que realizan una valoración económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación.....	56
Figura 14 Valoración de la adecuada comunicación entre los responsables de los créditos con la gerencia sobre la evaluación de los clientes	57
Figura 15 Valoración de los integrantes del flujo de aprobación realizan el seguimiento a los créditos otorgados.....	58
Figura 16 Valoración del alto índice de morosidad afecta diversos índices financieros del Banco.....	59

Figura 17: Valoración de la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas.	60
Figura 18: Valoración de las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento del Banco.	61
Figura 19: Valoración de lo que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados	62
Figura 20: Valoración de lo que se realiza de forma adecuada el manejo de la cartera atrasada.	63
Figura 21: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada	64
Figura 22: Valoración de lo que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente	65
Figura 23: Valoración de lo se realiza las cobranzas de créditos en calificación dudosa de manera eficiente.....	66
Figura 24: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo....	67
Figura 25: Valoración de lo que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.....	68
Figura 26: Valoración de lo que se realiza una adecuada evaluación del crédito colocado	69
Figura 27: Valoración de lo que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad	70
Figura 28 Valoración de lo que se realizan las cobranzas preventivas de mora en relación a su cartera de crédito.....	71
Figura 29: Valoración de lo que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas.	72
Figura 30. Índice de Morosidad Banco Financiero Ag. Chiclayo 2014-2017.....	74
Figura 31: Encuesta realizada al asesor de crédito del Banco Financiero Ag. Chiclayo.....	98
Figura 32: Encuesta realizada al asesor de crédito del Banco Financiero Ag. Chiclayo.....	98

RESUMEN

La reciente investigación se centró en el estudio para medir el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero en la ciudad de Chiclayo. En primera instancia, se realizó una profunda revisión bibliográfica por intermedio de los antecedentes de estudio bajo una perspectiva internacional, nacional y local, como también el desarrollo del marco conceptual de las dos variables en el estudio. La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y el diseño fue no experimental de tipo transversal. La muestra tuvo como base por 34 colaboradores (30 asesores de crédito y 04 gestores de cobranza). El instrumento aplicado fue un cuestionario validado previamente por expertos y planteado con 28 ítems con la finalidad de medir las variables de estudio a través del análisis estadístico de Pearson. Se ha logrado establecer una correlación positiva fuerte de la gestión de ambas variables, donde se finiquita que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de ,695. Por ende, se acepta la hipótesis planteada para posteriormente entregar sugerencias y/ conclusiones para el progreso de la gestión a futuro.

Palabras claves: gestión cobranza, morosidad, banca

ABSTRACT

The recent research focused on the study to measure the level of the relationship between the effectiveness of the collection management and the level of delinquency in the financial bank in the city of Chiclayo. In the first instance, a thorough bibliographic review was carried out through the study background under an international, national and local perspective, as well as the development of the conceptual framework of the two variables in the study. The research maintained a quantitative, descriptive, correlational approach and the design was non-experimental cross-type. The sample was based on 34 collaborators (30 credit consultants and 04 collection managers). The instrument applied was a questionnaire previously validated by experts and raised with 28 items in order to measure the study variables through the statistical analysis of Pearson. It has managed to establish a strong positive correlation of the management of both variables, which finiquita that the variable management of collections influences delinquency at a level of ,695. Therefore, we accept the hypothesis posed to later deliver suggestions and/or conclusions for the progress of future management.

Keywords: collection management, delinquency, banking

1. INTRODUCCIÓN

1. Realidad problemática

A nivel internacional; cada día la gestión de la cartera morosa adquiere mayor importancia dentro de toda institución financiera, pues su administración obliga a que el portafolio se vea disminuido para un manejo mucho más eficiente. La cobranza es una parte fundamental que tiene toda entidad financiera con el fin de recuperar, como: el capital, comisiones, intereses y otros cargos que mediante un contrato o cronograma el cliente se comprometió a cancelar dentro de un plazo establecido. La institución financiera, al igual que sus áreas de cobranza, busca las estrategias para obtener el pago mediante un proceso adecuado sin ningún tipo de agresión hacia el deudor. Asimismo, brindar al cliente, la información necesaria sobre sus movimientos financieros, así como trazar soluciones ante un posible problema por incumplimiento de sus obligaciones. (Reforma, 2012).

"Está aumentando la cultura de no pago y los morosos por préstamos de consumo son cada día más". En la actualidad, las cuentas por cobrar en el sector ha incrementado en un promedio del 36% y crece la necesidad de solicitar el servicio de terceros para recuperarla, con dichas agencias de cobro se recupera los créditos de los deudores que han dejado de cancelar hace varios meses o años, aunque los bancos cuentan con equipos de cobranza, algunos créditos se vuelven irrecuperables, es donde son trasladados a terceros o venden parte de su cartera a las agencias especialistas y/o realizan un acuerdo mediante un contrato el pago de una comisión por cada crédito recuperado. (Velandia, 2015).

Por otro lado, la morosidad de los créditos otorgados por las cajas, bancos, empresas y cooperativas aumentó ligeramente en julio hasta el 8,47%, y en Junio 8,43%, haciendo tres periodos continuos de crecimiento peligroso. Se entiende que una cartera morosa afecta el activo de la institución financiera, y es donde radica la importancia de considerar un respaldo para conseguir que los retrasos de los pagos de los clientes mejoren y asuman la responsabilidad por los préstamos cedidos. (Vera, 2017).

A nivel nacional; en el Perú, por los años de 1990, se generó un alto desarrollo de las actividades financieras, lo que evidenció tanto el nivel agregado, como en el aumento del total intermediado mediante el sistema financiero formal. Las colocaciones del sistema bancario, como porcentaje del PBI, crecieron en 8% entre 1993 y 1998; mientras que el porcentaje de hogares con crédito se duplicó entre 1994 y 1997. El riesgo crediticio es un estándar de riesgo alto e importante que cualquier entidad financiera debe afrontar. Dicho indicador de riesgo muestra a la entidad financiera el nivel de morosidad en la que se encuentra la cartera de mora con respecto a la calidad de incumplimiento. Una cartera morosa incrementada es un problema serio que complica la viabilidad del propio sistema a largo plazo. (Aguilar, Camargo & Morales, 2015).

La administración del riesgo de las empresas bancarias ha registrado un importante vuelco tras la crisis financiera que se originó en el país. La expansión rápida del crédito de ese entonces se mostró en el impulso de las tasas de morosidad (en el caso del sistema bancario, el indicador de morosidad aumentó de 5% a cerca del 11% en poco más de un año). Desde ello, se ha trabajado con un mejor manejo profesional y sofisticado por parte de las instituciones de crédito en la gestión del riesgo. Por esa razón, “la administración de cobranzas ha venido adquiriendo cada vez mayor importancia”. Otro factor que interviene es la cultura de pago, que con el tiempo ha ido cambiando favorablemente; hoy las entidades que brindan créditos son conscientes que se debe llevar a cabo una administración integral de la gestión del riesgo. (Astuquipán, 2015).

El indicador de gestión de morosidad se ha convertido en un elemento trascendental para el manejo de cualquier organización financiera, por lo que es fundamental reconocer los factores de la tasa de morosidad sobre las colocaciones en los bancos; ello ayudará a que las entidades bancarias efectúen mejoras en la calidad de las colocaciones como también en las políticas; llegando al objetivo de disminuir secuelas desfavorables en la economía o en las políticas de gestión en cada uno de los organismos supervisados en la tasa de morosidad que confrontan. (Aguilar, Camargo & Morales, 2015).

Así mismo, el incremento del incumplimiento en el pago de deudas ha sido moderado en los últimos meses, y ha reducido al no originarse un decaimiento importante en el nivel de ingresos y empleos en el país como repercusión de la recesiva crisis mundial. “El nivel de morosidad en el Perú es de 4.02% en promedio, mientras que en algunas regiones éste supera el 6%. En febrero del 2017, los distritos de Lima poseen menor nivel de morosidad. (Gestión, 2017).

A nivel regional; en el Centro de Investigación (CIE) de Perucámaras en su informe mensual comunica que, en la región norte los departamentos con mayor tasa de morosidad son: Tumbes (6,9%) y Piura (6,2%). Mientras que unos puntos más abajo se sitúan La Libertad (5,3%), Lambayeque (5%), y Cajamarca (4,7%). En general, la Macro Región Norte ascendió a 5,4% en tasa de morosidad, mostrando un incremento constante desde el 2011. Ello compromete a que las áreas encargadas de manejar las carteras morosas examinen, pues quienes afrontan la morosidad más alta en esta parte del país son las Cajas Municipales y las Empresas Financieras, con tasas de 6,6% y 6%, respectivamente. También, los departamentos de Piura y La Libertad concentran el 53,9% de créditos directos que el sistema financiero mientras que Piura registró una gran participación en estos créditos con el 28,1%, continuados por La Libertad con 25,8%, Lambayeque con 21,7%, Cajamarca con 19,8% y Tumbes con 4,6%. (Gestión, 2016).

Por otro lado, el líder de las colocaciones de los créditos fue la “Banca Múltiple obtuvo el 49,6% (S/ 2,944.1 millones); continuada de las Cajas Municipales con un 35,4% (S/ 2,102.3 millones), las Empresas Financieras con 11% (S/ 653.7 millones), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito representaron el 2,6% (S/ 155.4 millones) y las Edpymes el 1,4% (S/ 84.2 millones)”. Es preciso mencionar, que la Banca Múltiple como las Cajas Municipales ha incrementado sus colocaciones desde el 2011 a tasas de 10,7% y 5,3% anual, respectivamente. En las entidades bancarias el dinamismo en el otorgamiento de créditos logró superar a otras empresas del mismo sistema, a pesar de haber disminuido en los años 2013 y 2014 sus colocaciones. Es preciso mencionar que, en la Macro Región Norte se elevó a 5,4% la tasa de morosidad presentando desde el 2011 un incremento. (Gestión, 2016).

A nivel local; el sector comercial en el departamento de Lambayeque ha registrado una constante evolución anualmente tendiendo a centralizarse más y más en las cadenas comerciales obteniendo herramientas competitivas, como los servicios adicionales, diferenciación de precios y descuentos que agregan calidad y peso a sus productos. El resultado del movimiento brusco económico, se manifiesta en el uso y abuso de productos crediticios y que al término del ciclo no podrán cancelar, generando que se incremente y sea inmanejable la cartera morosa para las instituciones financieras. Estos factores de riesgos endógenos y exógenos que ocasionan el incumplimiento de pagos de los clientes determinan a un futuro cercano el progreso del mercado, así como el manejo de las políticas económicas en el departamento. (Cipriano, 2015).

La cultura de pago no es muy frecuente en los habitantes del país y mucho menos en las provincias, a pesar de ello, Lambayeque se exhibe como una de las zonas con menor índice de morosidad. "Los lambayecanos son buenos pagadores, pues en la región solo registra el 4% de morosidad, tal como lo establece el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) con relación a otros puntos del país. Los datos reflejan que los lambayecanos son responsables en sus pagos". Es preciso mencionar que, existe una concentración de créditos por mil millones de soles; no obstante, los depósitos son más altos debido a la capacidad adquisitiva de las personas en la zona. (República, 2016).

En la ciudad de Chiclayo el fenómeno del niño no solo afecta el ámbito social sino también el comercial y financiero, pues muchos de los negocios están financiados por préstamos de las diferentes entidades financieras y a este riesgo no es ajeno el Banco Financiero, pues cuenta con una cartera de clientes diversificada en las distintas actividades económicas sean comerciales, de servicios o producción.

En el ámbito agrícola, un agricultor que sembró productos que no sobreviven ante un exceso de agua ven perdida su cosecha y por ende no tienen para cumplir en el plazo establecido los préstamos que solicitó para su inversión en siembra. Un comerciante de productos perecibles que invirtió todo el préstamo otorgado por el banco para disminuir costos y obtener un mayor margen de utilidad y ve perdida su mercadería porque se le inundó el

puesto o porque el transporte que traía la mercadería se quedó varado y peor aún si se trataba de productos perecibles, tiene que aceptar que perdió su mercadería y que no habrá negocio alguno con ese producto. Una procesadora de alimentos cuyos insumos se mojaron por filtraciones de lluvia o que la producción se vio paralizada pues su personal no llegó a laborar debido a que se quedó a limpiar sus casas producto de inundaciones o simplemente no se puede trasladar a su centro de trabajo, esa empresa tendrá un día perdido de producción y por ende no cumplirá con el pedido solicitado de algún proveedor, perdiendo esa venta que quizás estaba destinada a cubrir la cuota del crédito otorgado por el banco. Como se puede observar en los distintos casos, sin importar cuál sea la actividad económica, todas se ven afectadas de diversas maneras y esto genera un aumento de la morosidad por factores externos.

En la actualidad, en un mercado competitivo, el Banco Financiero conserva una gran participación con respecto a la colocación de créditos por convenio y créditos hipotecarios, siendo sus principales productos, sin embargo, mientras que las colocaciones iban en aumento, la cartera morosa también, un ejemplo de ello, es que en la Ag. Chiclayo, se obtuvo un 3.8% de mora al término del año 2017.

2. Trabajos previos

Internacionales:

Parrales (2013), Título: “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”. (Tesis maestría). Universidad Técnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Nos menciona que, el análisis de la morosidad en la institución pues, muestra la analogía que mantiene la cartera de créditos que se encuentra en mora, donde el índice de la banca pública ecuatoriana tiene un 8.22%, repercutiendo en las organizaciones financieras, como el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE). La gestión de cobranza es un proceso esencial del crédito, ya que avala la supervivencia económica del banco, ya que asegura la captación de fondos de instituciones nacionales y extranjeras. La pregunta de la presente investigación es: “¿cómo reducir el índice de morosidad que presenta la cartera de

créditos del IECE?”. El propósito general fue distinguir los motivos vitales de atraso en el pago del crédito, también dentro de los mismos objetivos, el autor determinará si las políticas actuales de cobranzas esta de acorde con la gestión de cobranza y diseñar o replantear una política acorde y eficiente a los reglamentos de crédito educativo. Para ello, se usa un cuestionario validado y que al término concluye las principales debilidades o faltas de mecanismos que puedan colaborar con el sistema de cobranza.

Vera (2013), Título: “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011” (Tesis pre grado). Universidad Internacional Del Ecuador, Guayaquil, Ecuador. Concluye que: La poca restitución de la cartera vencida del Banco del Pichincha, establece un serio problema que complica la viabilidad a largo plazo del banco y en definitiva a los propios sistemas financieros de Ecuador, que cuenta con un modelo de gestión que desarrolla actividades en cumplimiento de los colaboradores que trabajan en la empresa, entre estos tenemos: gestiones para encontrar al aval y deudor, efectividad al entregar las notificaciones, los refinanciamiento, contactos telefónicos y reprogramación de deudas, motivo por el cual, es preciso añadir un modelo de gestión de cobros de cartera vencida. Siguiendo el tenor de labores se señala que el nivel de mora de un banco seleccionado es analizado por la deficiencia en ítems como económicos y financieros del cliente, como también por las situaciones económicas de las regiones, reglamentos y políticas de la institución para la colocación de los créditos, así como para su recuperación.

Ortigosa (2014), Título: “Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento”. (Tesis pre grado). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala. La interpretación nos indica que, La investigación ostenta un análisis del sistema de cobranzas actualizado en una compañía de financiamiento y la implementación de una matriz de acción en el área de cobranzas, buscando mejorar las áreas críticas y con el objetivo de acrecentar la productividad de la recuperación en la cartera morosa. Se efectuó un análisis dando a distinguir insuficiencias en la que se encuentra el área de cobranza y por ende se plantea métodos renovados en donde se especifican los diagramas de cada uno de los procesos a cobrar, así como también las causas principales por las que el proceso es idóneo de una

mejora en su eficiencia. Se definieron parámetros necesarios para la mejora de la matriz de acción de cobranza (MAC), también se plantea el rediseño de ésta. Por último, se concluye que la entidad necesita tres manuales de procedimientos, con el fin de gestionar correctamente. Se evalúa la eficiencia en la gestión de cobranza mediante la nueva implementación de una herramienta y metodología dirigido para la coordinación y posteriormente en las capacitaciones. Se incluye también, un plan de mejora y seguimiento continuo para detectar debilidades o fallas en la nueva herramienta y con ello diseñar posibles soluciones.

Basantes (2015), Título: “Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior de Chimborazo. Riobamba. Ecuador. Nos explica: La investigación se desarrolla en la ESPOCH, institución pública que opera bajo las normas que brida la entidad gubernativa. Los sistemas autofinanciados mantienen inconvenientes en el proceso de recupero, el costo por la prestación de servicios. La cartera morosa depende de algunos factores: el efectivo que se brinda y retorna, se vuelven a prestar y cuando ocurre lo contrario, es decir, no cumple, obstruye el proceso y corta la viabilidad de generar un nuevo préstamo. Por otra parte, los recursos que provienen del patrimonio de la organización y certifican su persistencia lo que permite percibir como ha desarrollado relativamente de la cartera como fuente de inversión. Los reglamentos y objetivos estratégicos están compuestos por un conjunto de exigencias a conseguir el posicionamiento, rentabilidad, desarrollo y crecimiento de la compañía, estudios estratégicos de la visión y misión a futuro.

Ramírez (2016), Título: “Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos.” (Tesis pre grado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ampato. Ecuador. Nos señala que, el objetivo vital de la investigación fue presentar un modelo de crédito de cobranza para el progreso de la gestión financiera en la empresa con el fin de brindar un aporte a la gerencia y de esa manera tomar decisiones oportunas y más confiables. Se plasmó un análisis de la gestión financiera para conseguir bases teóricas y alcanzar los objetivos propuestos. La metodología manejada fue cuali - cuantitativa con tendencia cualitativa, ya que se analizó la administración del crédito y su colocación. Como fuente de investigación se utilizó las

encuestas y entrevistas. Finalmente, se propuso un modelo de crédito – cobranza basado en la elaboración de un organigrama funcional para los colaboradores del área de crédito y cobranza, así como el planteamiento de flujogramas y políticas de créditos, razones financieras, indicadores de cartera y solicitudes de crédito; concluyendo que la empresa necesita mejorar la propuesta de la gestión de la cartera de morosidad.

Nacionales:

Vásquez (2012), Título: “Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepén Enero – Junio 2012.” (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Nos menciona: El problema analizado se centraliza en identificar y analizar lo que produce la mora y como éste genera una secuela en las entidades bancarias en la ciudad de Chepén. Se ha investigado, si la gestión crediticia tiene aportación en el desarrollo de las empresas financieras. Al término de un análisis, a través de cuestionarios, así como entrevistas planteadas se revela que el incremento de la cartera morosa tiende a elevar las ratios financieras, a raíz de una evaluación crediticia no consistente, también hay una presión por parte del asesor de negocios por el cumplimiento de metas trazados, a pesar del sobre endeudamiento por parte del cliente, las instituciones financieras obvian este hecho y ejecutan la operación.

Quispe (2013), Título: “Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013.” (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. Perú. Nos explique: La investigación se concentra en el análisis de la Cooperativa con el fin de localizar las razones de los riesgos crediticios, así como entender las causas de los índices altos de morosidad, buscando entender de qué forma la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad. El plan de investigación ha brindado una secuencia de estudios que estudian la realidad en la que vive la empresa, centrándose en los datos recolectados por parte de los socios prestamistas, funcionarios y analistas de créditos de la misma entidad. Luego de ello, se obtuvieron resultados significativos que afirman la hipótesis: que efectivamente la tasa de morosidad se relaciona con la administración del riesgo crediticio, adicionalmente se corrobora que las

herramientas y políticas de la evaluación de créditos concierne en el resultado de forma efectiva y significativa con la mora de la cooperativa. Esto con la ayuda de los reportes de dos instrumentos aplicados a los trabajadores y socios de la COOPAC, expresadas en tablas de distribución de frecuencia que comprenden valiosa afirmación para la toma de una mejor decisión a futuro.

Castañeda y Tamayo (2013), Título: “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 -2012.” (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad. Perú. Nos menciona que la investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la mora frente al desempeño de los objetivos estratégicos de la institución financiera, para ello se empleó un diseño de contrastación de tipo no experimental transeccional – descriptivo donde se ha manejado los métodos síntesis y análisis. Los datos se adquirieron mediante encuestas, entrevistas y del análisis documentario. Es preciso recalcar que se emplearon estrategias para llegar a la muestra elegida; los resultados principales expresan que los indicadores de morosidad han aumentado, afectando de esa manera el desempeño de los objetivos estratégicos especialmente los que tienen relación a la calidad de cartera. Por consiguiente, la elevación del índice de la mora perjudicó las perspectivas estratégicas para la CMAC Trujillo Agencia Real Plaza, teniendo como causante un amplio crecimiento de refinanciamiento, castigos y provisiones, disminuyendo la rentabilidad y el deterioro de sus activos.

Limachi (2015), Título: “La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014.” (Tesis pre grado). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú. Concluye: el análisis de la influencia del cumplimiento del pago sobre la cartera morosa y cómo este determina las estrategias a emplear en la institución. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del índice de mora con respecto al desempeño de planes estrategias para la pequeña y micro empresa del año 2013 y 2014. Los datos se obtuvieron a través de los índices de mora de los diferentes tipos de crédito que, a la actualidad están siendo afectados en el desarrollo de los ideales estratégicos específicamente relacionados a la calidad de cartera. En consecuencia, el crecimiento de la mora afecta las visiones del plan estratégico ocasionando el aumento de provisiones, castigos

y refinanciamientos ocasionan la disminución de la rentabilidad. En conclusión, la entidad financiera debe tomar en cuenta el impacto que tiene el alto índice de morosidad en la rentabilidad y costos, por ello se debe asumir un control y actualizar periódicamente el plan estratégico de la entidad, en concordancia con los requerimientos del mercado.

Del Carpio (2015), Título: “Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa S.A. Chimbote.” (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú. Interpretación: El propósito general del estudio es estudiar y saber el índice de mora correspondiente a los años 2011 hasta el 2014. La población se toma de la cartera de clientes en calidad de morosos. Se realizó el análisis de la cartera de créditos, un estudio vertical y horizontal a los estados financieros, luego de ello emplear las ratios de mora, con ello se contrastaron los resultados. La investigación fue descriptiva longitudinal y se utilizó un itinerario de análisis documentales, lo que accedió que por intermedio de las aplicaciones de ratios se cumpla con el objetivo de la investigación. La entrevista proporcionó argumentos del entorno económico de la CMAC durante los períodos de estudio. Se concluye que el alto índices de morosidad es la consecuencia de los cambios en la económica y crecimiento del mercado.

Farje, Núñez y Reyes (2016), Título: “Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad.” (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Nos indica: El problema inicia por el deterioro de monotonía de los procedimientos brindados a los clientes, lo que suscita un incremento de la morosidad y reducción en las utilidades de la empresa. El objetivo es implementar y diseñar un procedimiento de mejora para normalizar, consolidar y modificar los procedimientos en el área de cobranzas, con el afán de que se cumplan con una gestión eficiente en periodos implantados. Se realizaron las entrevistas a los colaboradores involucrados en el proceso de cobranza y se encuestó a los clientes para determinar el comportamiento de búsqueda de talentos y medir el movimiento. Se concluye: los indicadores y la evaluación realizada al área de cobranzas ayudó a establecer un sistema de gestión de cobranza, proponer políticas delimitadas como por ejemplo frenar el producto si fuese preciso con el fin de precaver el

aumento de los índices de mora, también efectuar evaluaciones constantes fijando periodos mensuales de los importantes indicadores de cobranza.

Locales:

Saucedo (2013), Título: “La implementación de una estrategia de control a la labor de cobranza de los analistas de crédito a fin de sincerar la situación crediticia de los clientes en la EDPYME ALTERNATIVA”. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú. Análisis: El objetivo es determinar el control que actualmente mantienen los asesores de créditos concernientes a sus actividades de cobranzas, es decir, recuperar las cuotas de los usuarios que fueron beneficiados con el otorgamiento de crédito con el fin de volver a invertir. Se empleó una metodología para obtener datos analizados que fue a través de investigación de campo. Se realizó una entrevista a los clientes identificados de la empresa mediante evaluaciones desde diversos aspectos. Las conclusiones establecieron los bajos procedimientos realizados por los asesores en su trabajo, se verificó que no priorizan la gestión de la cartera morosa. Con los datos obtenidos del banco, reportes de cobranzas realizadas por los analistas, determinaron que la tergiversación de la aplicación de los pagos, teniendo como consecuencia el malestar por parte de los usuarios. Como conclusión es necesario contar con un protocolo nuevo de cobranzas, detallando información con respecto al cliente, así como la difusión de sus cronogramas de pago.

Castro y Vásquez (2015), Título: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015.” (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Nos indica que, como objetivo de la investigación fue disminuir la morosidad por intermedio de un plan de riesgo crediticio en la institución, teniendo en cuenta que dicho plan es fuente primordial para los progresos en el factor del logro de las metas y objetivos, también obtener una atracción alta de los créditos en la localidad, buscar la mejora de la calidad del crédito. El estudio reunió las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación descriptiva no experimental. Los resultados afirman que sí existe un riesgo de morosidad en la empresa, por lo tanto, lo que permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios es un plan de riesgo crediticio; s

preciso indicar, que se logrará una mejor a través de pautas severas de crédito dirigidos a los usuarios de créditos, así como considerar determinar el riesgo bancario junto con las consecuencias, tanto en las operaciones de otorgamiento de crédito, como instaurar elementos que accedan contrastar el fin de los recursos derivadas de créditos brindados.

Coronel (2016), Título: “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015.” (Tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Análisis: Se estudia los procedimientos que conserva Mi Banco en la ciudad de Jaén para diseñar mejoras de la cartera en mora en el banco. El objetivo tuvo con fin definir las incidencias que se mantiene en las estrategias del área de cobranzas con respecto a la reducción de mora en Mi Banco y la metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo; se realizó una encuesta para aplicar y medir mediante la escala de Likert. Las conclusiones: Para lograr resultados favorables en el banco, son los aspectos claves que existe en el área de cobranzas y que se deben mejorar, como también efectuar estrategias con el fin optimizar la mora, conjuntamente verificar trimestralmente las políticas, procesos que brinda el ante de cualquier operación.

Chero y Paredes (2016), Título: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepén 2015.” (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Nos indica que, el estudio sostuvo como objetivo atribuir estrategias financieras con el afán de disminuir el índice moratorio del Banco Azteca en la Ag. Chepén, teniendo al gerente de oficina, al área de cobranzas, jefe de créditos como muestra de la investigación. Se ha utilizado como recolección de datos a las listas de colocación para las variables estrategias crediticias de cobranza y morosidad, con el fin de mejorar las deficiencias en el día a día y de ese modo ir reduciendo los índices de mora. En las visitas a domicilio, llamadas telefónicas entre otras tácticas realizadas, se obtuvo como resultados que el manejo de las estrategias permitió alzar porcentajes del 67% a 80%. Por consiguiente, se obtienen como conclusión que el riesgo de impago ha mermado porcentajes de 60% a 23%, lo que nos indica que con la investigación ha permitido al banco elevar el regreso de los créditos brindados. Se sugirió mantener una adecuada supervisión, teniendo siempre presente las políticas implantadas en la entidad financiera.

Samillán y Gonzáles (2017), Título: “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015.” (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú. Nos concluye: La problemática se manifiesta en los índices altos de morosidad, en la actualidad mantiene porcentajes altos. En la investigación se ha formulado el desarrollo de los métodos de gestión de cobranza para los usuarios del distrito de Chiclayo. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental, tomando datos cuantitativos para recoger información de los usuarios de la cartera. Se tomó como base el modelo de Astrid Rial para ser adaptado a la realidad de la empresa, definido en cuatro dimensiones, Proactivas, de Productividad, manejo de Información y estrategias. Se concluye que con las propuestas sugeridas la empresa logrará mejorar la comunicación con los usuarios y consiguientemente reducir los niveles de morosidad de su cartera.

Cervera y López (2017), Título: “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú. Conclusiones: Se analiza el índice de mora correspondiendo a la falta de los compromisos de pago, los cuales tiene como vital notabilidad en los resultados de CMAC Sullana, ello ocasiona que las entidades bancarias ostenten inconvenientes de solvencia y liquidez. Lo que contribuye a dicho inconveniente son los clientes y fue conveniente llegar a indagar las causas que comprende al incumplimiento de préstamos. Las encuestas se realizaron a 316 clientes de la cartera en mora que pertenecen a Caja Municipal de Sullana-Oficina Lambayeque, datos que fueron brindados por la misma entidad. Se realizó un análisis factorial con el fin de evaluar estas determinantes, técnica estadística multivariante, y considerando a todas las variables paralelamente. Como conclusión se obtuvo cuatro mecanismos importantes que se fragmentaron en 4 elementos, que fueron nombrados como coyuntura, operación, calificación y situación de negocio.

Delgado y Chavesta (2017), Título: “Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú. Análisis: Se consideró como problemática real en las compañías bancarias: el impago de las cuotas

establecidas de los créditos brindados a los clientes y la mora, ocasionando profundos costos y transformándolos en bancos ineficaces, causando efectos en el contexto económico y financiero del banco e igualmente a los usuarios que contraen mora. El estudio se focaliza en el impacto que tuvo el Bco. Scotiabank y la Ag. C.C. Real Plaza – Chiclayo del año 2010 hasta el 2014; por consiguiente se investigaron diversos índices bancarios con el único fin de identificar la conducta la mora ha adquirido en dicha agencia como también el nivel de concordancia de los resultados con respecto a la rentabilidad de la agencia Scotiabank, obteniendo como resultado que existe una relación entre el índice de mora del banco es claramente equilibrado con la tesitura ligera en la mora del Banco Scotiabank.

3. Teorías relacionadas sobre el tema

En la presente unidad se considerado la base científica y epistemológica como objeto de estudio en la reciente investigación.

Teorías relacionadas con la primera variable Eficacia de la Gestión.

“La eficacia suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o, en otras palabras, efectuar aquellas actividades laborales que derivan en el logro de los objetivos de la empresa”. (Robbins, 2010, p.143).

“La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de forma adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones”. (Campoverde, 2008, p.87).

Rial (2004, p.52). “Afirma que la cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La

cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento”.

Es por ello, “la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados”. (Teskiewicz, 2007, p.34).

Restrepo (2006, p.45) describe algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación:

1. Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
2. Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
3. Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
4. Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
5. Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento

o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas.

¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?

6. Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.
7. Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
8. Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
9. Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.

Dimensiones de la Eficacia de la Gestión

“La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española, administrar; es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien efectúe diligencias para lograr un objetivo se le llama Gestor. Gestor, es, pues, quien gestiona, es decir, quien ejecuta acciones para llegar a un resultado”. (Panez, 2008, p.124).

Teorías relacionadas con la segunda variable Morosidad

Según Brachfield (2003, p.232) “el término morosidad es a veces confuso, puesto que es utilizado indistintamente para referirse a conceptos diferentes. La palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos

créditos definitivamente incobrables y que se cargarán directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes”.

Álvarez (2011 p.76) define que la “Morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para este problema empresarial”.

“Adicional a los posibles errores de la organización en el proceso de cobranza, las altas tasas de morosidad resultan de la falta generalizada de planeación en el proceso de cobranza. Frecuentemente la gestión de cobranza se aprecia como una actividad secundaria y en muchas organizaciones inexistentes, o sin una estrategia definida. Éstos también pueden originarse en problemas sectoriales, sociales, enfermedades, robos, accidentes, estafas, desastres naturales y demás contingencias. Cuando se observa un alza en la tasa de morosidad, es importante que se analice la cartera vencida con mucho cuidado, para identificar claramente el origen de la mora y estimar la probabilidad de pago, así como definir las estrategias de cobranzas más eficientes. Las herramientas de análisis y control del riesgo contribuyen significativamente a la identificación de amenazas en las operaciones para reducir el impacto en la mora. Esta identificación se realiza a través del proceso denominado data mining”. (Cubero, 2009, p.43).

López (2015, p.98) “define que la morosidad es la cualidad de moroso, es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación”.

Meza (2014, p.44) “indica que la morosidad es una palabra que se define como la acción y resultado de cobrar, así de recibir dinero de una contribución o deuda. Impuesto, gravamen, tributo o recolección de caudales. Además, que la morosidad es la falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa”.

Miranda (2013, p.22) “considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor”.

“Existe la opinión común que la morosidad comienza cuando el cliente falla en el pago puntual de una cuota, generando así un problema de cobranza. Sin embargo, muchos problemas en la cobranza podrían evitarse si se aseguraran que los procesos previos al proceso de cobranza son conducidos correctamente, lo que claramente está bajo el control del área correspondiente. Cabe mencionar que algunos de los errores más comunes que ocurren dentro de los subprocesos antes de la cobranza son la promoción (el producto no responde a las necesidades reales de los clientes), la evaluación (fallas en la aplicación correcta de la metodología de crédito), la aprobación (decisiones son influenciadas por la presión de alcanzar metas) y el desembolso (ausencia de un análisis objetivo para el establecimiento de las condiciones del crédito)”. (Nimal, 2008, p.129).

Hayes (2010, p.119) también plantea la tipología de clientes morosos:

1. Morosos fortuitos

Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. A este tipo de clientes morosos se les debe alargar los plazos, ya que es seguro que van a cumplir con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adeudada.

2. Morosos intencionales

Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo. Además, se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago todo el tiempo posible. Algunos de estos deudores terminan pagando después de un buen periodo, mientras que otros simplemente nunca pagan.

3. Morosos negligentes

Son aquellos deudores que no muestran ninguna intención de ni siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.

4. Morosos circunstanciales:

Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, la mayoría de estos morosos terminan pagando una vez que se soluciona el inconveniente.

5. Morosos despreocupados

Son los que no saben que tienen un saldo pendiente porque su gestión administrativa es desorganizada. Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son perplejos se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir. La mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, que apunte a una solución realista que el deudor pueda cumplir, como fraccionar el pago o establecer un nuevo plazo. Por último, también puede recurrir a empresas especializadas en la gestión de cobranzas, altamente eficaces en tareas de cobro.

Dimensiones de la Morosidad

Moreno (2002, p.341) “La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representan para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos.”

1. Formulación al Problema

¿Cuál es la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo?

2. Justificación del estudio

Justificación metodológica: La justificación radica como indica Pérez (2014) en demostrar la importancia del estudio y que este tenga un aporte a la comunidad académica, pues servirá como material de referencia para otras investigaciones futuras.

Justificación científica: El aporte que brindó esta investigación radica en la entrega de un aporte sobre el desarrollo de los conceptos vertidos para la solución de la problemática encontrada. Mejía (2014) refiere que “las contribuciones de una investigación sirven para que otras personas que quieran investigar tomen una referencia y lo usen como base de su análisis”.

Justificación social: El aporte que la investigación brindará será importante para no sólo conocer la problemática, sino que mostrará cómo piensa un cliente y si su entorno social influye en su comportamiento de mora, como refiere Llanos (2015), la idiosincrasia y cultura juegan un rol importante en el comportamiento de las personas. Por ese lado, este trabajo aporta mayor conocimiento.

Relevancia del proyecto: El desarrollo de este trabajo, servirá como guía de referencia para que la empresa tenga conocimiento sobre las mejoras que debe tener en cuenta en cuanto a temas de morosidad.

3. Hipótesis

H_i : Incrementaría el nivel de eficacia de la gestión de cobranza si disminuye el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.

H_o : Reduciría el nivel de eficacia de la gestión de cobranza si aumenta el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.

4. Objetivo Principal

Determinar la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo.

Objetivos Específicos:

Estimar el nivel de eficacia en la gestión de cobranza, Banco Financiero agencia Chiclayo.

Diagnosticar el nivel de morosidad en el Banco Financiero agencia Chiclayo.

Medir el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo.

6. MÉTODO

1. Diseño de Investigación

El presente estudio es una investigación no experimental, de diseño transeccional (transversal) y correlacional dado que se conocerá si la variable independiente ejerce alguna relación a la variable dependiente, en este caso, los resultados determinarán si las hipótesis se aceptan o rechazan. (Hernández, 2010).

Hernández, Fernández y Baptista (2013) refieren que “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable”.

Se sigue el siguiente esquema:

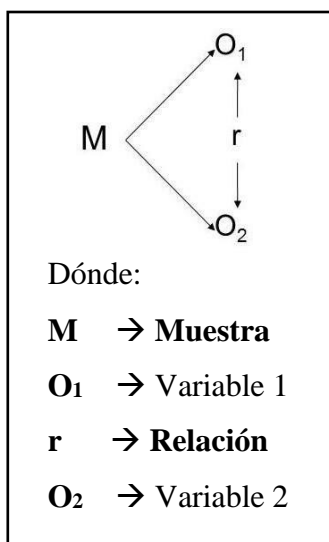


Figura 1: *Esquema de la investigación correlacional*

Cuantitativo

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Sampieri, 2010).

Además, “la averiguación descriptiva busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que este considere. Detalla la tendencia de un grupo o población. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. (Sampieri, 2010).

2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Eficacia de la gestión

Definición Conceptual: “La gestión de cobranzas requiere de técnicas y estrategias profesionales a fin de lograr mayor efectividad en la recuperación de la relación

comercial con el cliente. Por ejemplo, una de las estrategias consiste en establecer una buena comunicación con el deudor, desarrollar su nivel de interés y captar su atención desde un primer momento. También es importante escuchar con empatía al cliente, dejarlo expresar su punto de vista y tratar de comprender lo que le plantea”. (Rodríguez, 2004).

Variable Dependiente: Morosidad

Hayes (2010, p.106) plantea que moroso se define a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados.

Tabla 1: *Operacionalización de la variable Independiente.*

	Variables Nombre	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Instrumento de Recolección datos
Variable Independiente	Eficacia de la gestión	Eficacia	Nivel de logro de resultados	¿Considera usted que el nivel de logro percibido en los resultados de un periodo permite llevar una adecuada gestión de la cobranza?	Encuesta
				¿Cree usted que el nivel de colocación permite una óptima gestión de cobranza?	
				¿Considera usted que las condiciones actuales son las más adecuadas para el otorgamiento de un crédito?	
				¿Cree usted que la información que se registra del cliente es suficiente como para brindarle un crédito?	
		Gestión	Nivel de orientación	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?	Encuesta
			¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?		

Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez (2004).

Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente.

Variables Nombre		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Instrumento de Recolección datos	
Variable Dependiente	Morosidad	Proceso de morosidad	Procesos de evaluación y capacitación, para control de la morosidad	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados? ¿Cree usted que la evaluación de la mora hasta el presente año ha sido la esperada?	Encuesta	
			Mora total	¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente? ¿Cree usted que las visitas imprevistas al cliente tienen efecto para constatar lo declarado en su solicitud de crédito?		
		Cartera de Alto riesgo	Colocaciones y créditos dudosos y pérdidas / Colocaciones totales		¿Considera usted que el Banco Financiero capacita de manera adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de crédito? ¿Usted cree que los responsables de los créditos realizan una valoración económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?	Encuesta
					¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los responsables de los créditos con la gerencia sobre la evaluación de los clientes? ¿Considera usted que los integrantes del flujo de aprobación realizan el seguimiento a los créditos otorgados? ¿Considera usted que el alto índice de morosidad afecta diversos índices financieros del Banco?	

Variable Dependiente	Cartera Pesada	Colocaciones vencidas, refinanciadas y reestructuradas / Colocaciones totales	¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?	
			¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento del Banco?	
			¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?	
			¿Usted considera que se realiza de forma adecuada el manejo de la cartera atrasada?	
			¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada?	
	Cartera Atrasada	Colocaciones vencidas y en cobranza judicial / Colocaciones totales.	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?	
			¿Cree usted que se realizan las cobranzas de créditos en calificación dudoso de manera eficiente?	
			¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?	
			¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?	Encuesta
			¿Cree usted que se realiza una adecuada evaluación del crédito colocado?	
		¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?		
		¿Cree usted que se realizan las cobranzas preventivas de mora en relación a su cartera de crédito?	Encuesta	
		¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?		

Fuente: Elaboración propia a partir de Hayes (2010)

3. Población y muestra

Población:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Es la totalidad de población a estudiar, donde los encuestados mantiene una característica común” (p. 174). La población total es de 34 colaboradores que pertenecen a la Ag. Chiclayo, y de estos 30 son asesores de crédito y 04 gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo:

Tabla 3: *Población de Colaboradores de la Agencia Chiclayo.*

Condición	Colaboradores	Total
Asesores de crédito	30	30
Gestores de cobranza	4	4
	Total	34

Fuente: Banco Financiero 2017

Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Vale decir, que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.175). Se ha seleccionado el total de la población como muestra al ser mínima.

El muestreo aleatorio simple (M.A.S.) será aplicado, por lo que define Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra”. Todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

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

La Encuesta

La encuesta aplica como instrumento de recolección del cuestionario. “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir”. (Galán, 2009).

Las encuestas están conformadas bajo el escalamiento Likert, cuyas escalas son de 5 puntos: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5). Los cuestionarios están formados por las dimensiones de cada variable.

Validez y confiabilidad

Validez

Se efectuará la validación de la información obtenida por intermedio del juicio de expertos en el tema.

El juicio de experto se fundamenta de acuerdo a las contestaciones con las dimensiones, los objetivos e indicadores plasmados en la tesis, mediante una escala de valoración tipo Likert.

Confiabilidad:

El cuestionario será estará sujeto a la prueba del Alpha de Cronbach para estimar la confiabilidad del instrumento y su posterior aplicación.

5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el programa PASW Statistics versión 22 (SPSS), y se procesara los datos adquiridos por intermedio del instrumento empleado. Este programa proporcionó el proceso de datos, así mismo, para la medición de las variables en estudio.

Con respecto a la confiabilidad y validez del instrumento se empleó el alfa de Cronbach. “La validez de un instrumento describe al grado en que; el instrumento evalúa aquello que pretende medir y la fiabilidad, la solidez interna del instrumento. Miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch & Comer, 1988).

Mientras más se aproxime el valor del alfa a 1, se obtiene mayor solidez interna de los ítems investigados. Se debe adquirir la fiabilidad de la escala con la información de cada muestra para avalar la medida eficaz del constructo en la muestra del estudio.

6. Aspectos Éticos

El principio de Respeto

La presente investigación tendrá en cuenta los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado

La presente investigación indicará a los partícipes las condiciones, derechos y responsabilidades que abarca el estudio donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad

Se les comunicará de la protección y seguridad de su identidad como informantes de la investigación.

Observación participante

Los investigadores ejercerán con prudencia y responsabilidad la recolección de datos, efectos y resultados que se derivarán de la interacción formada con los partícipes del estudio.

Originalidad:

Es una investigación única en el que se adquieren aportes de investigadores, los cuales han sido citados según normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

7. RESULTADOS

1. Validación de los instrumentos

Tabla 4: *Valoración de Alfa de Cronbach.*

Categorización	Valores	Cualidad
	> 0.9 - 1	"Es excelente"
	> 0.80	"Es buena"
	> 0.70	"Es aceptable"
	> 0.60	"Es cuestionable"
	> 0.50	"Es pobre"
	< 0.5	"Es inaceptable"

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 5: *Coefficiente de fiabilidad con respecto a la gestión de Cobranzas y la morosidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	28

Fuente: Datos estadísticos de SPSS.

Tabla 6: Valoración del nivel de logro percibido en los resultados de un periodo que permite llevar una adecuada gestión de la cobranza.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	5.9	5.9	5.9
Desacuerdo	6	17.6	17.6	23.5
Indiferente	4	11.8	11.8	35.3
De acuerdo	17	50.0	50.0	85.3
Muy de acuerdo	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

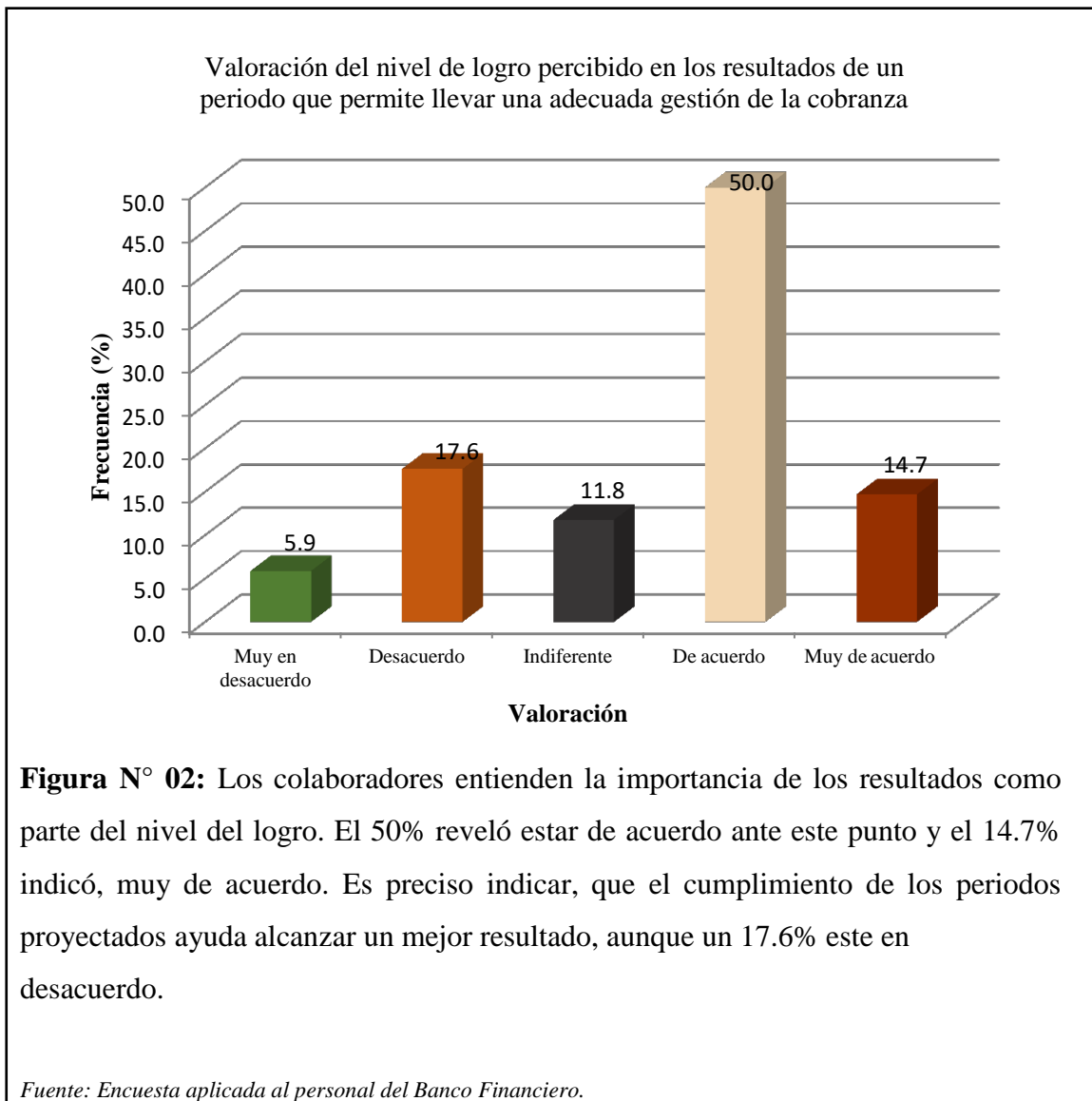


Tabla 7: Valoración del nivel de colocación que permite una óptima gestión de cobranza.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	14.7	14.7	14.7
Desacuerdo	12	35.3	35.3	50.0
Indiferente	1	2.9	2.9	52.9
De acuerdo	13	38.2	38.2	91.2
Muy de acuerdo	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

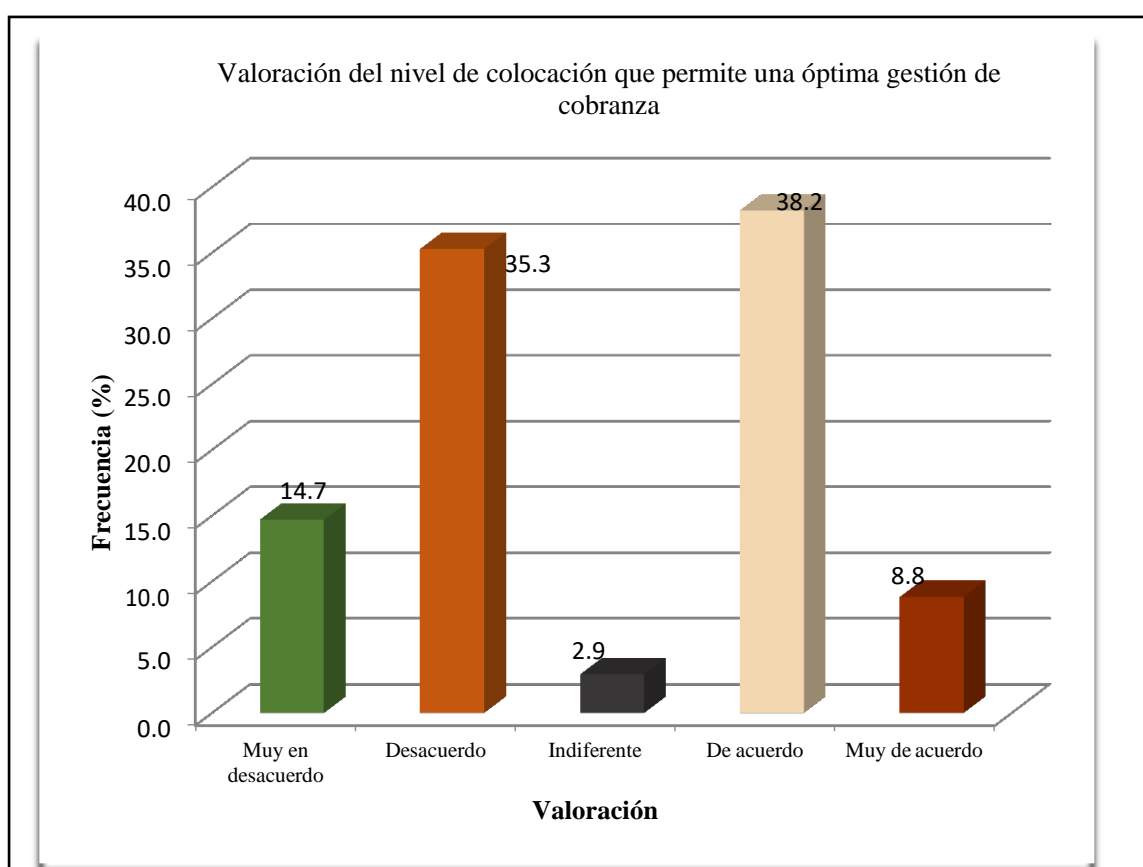


Figura N° 03: El resultado fue bastante complejo, un 35.3% está en desacuerdo, con respecto a nivel de colocación que permite una óptima gestión de cobranza; es decir, que ambos indicadores no se relacionan según los trabajadores. En cambio, sólo un 38.2% menciona estar de acuerdo y el 14.7% muy en desacuerdo.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

Tabla 8: Valoración de las condiciones actuales para el otorgamiento de un crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	8	23.5	23.5	23.5
Indiferente	4	11.8	11.8	35.3
De acuerdo	21	61.8	61.8	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

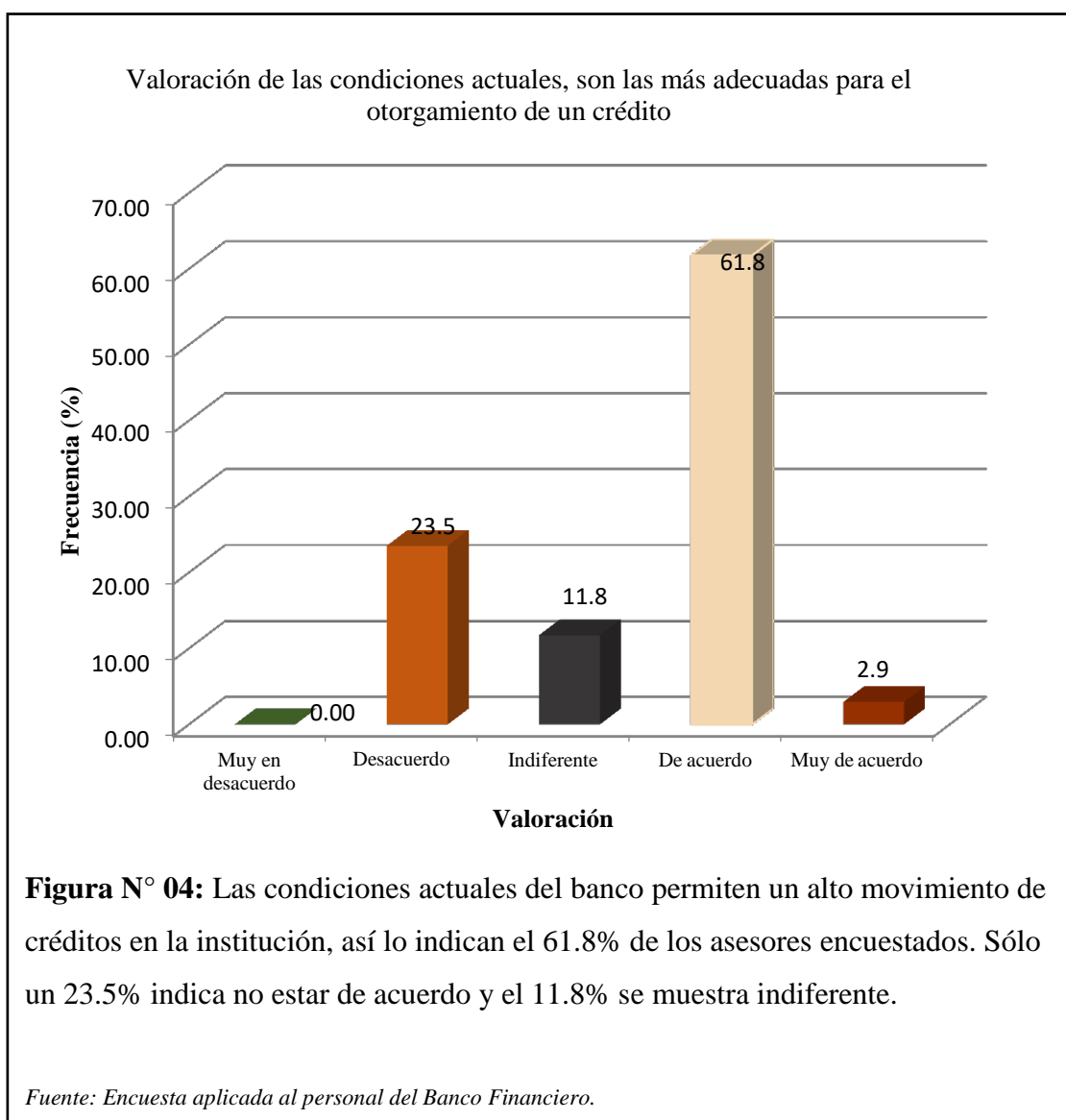


Tabla 9: Valoración de la información que se registra del cliente es suficiente como para brindarle un crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	11.8	11.8	11.8
Desacuerdo	10	29.4	29.4	41.2
Indiferente	3	8.8	8.8	50.0
De acuerdo	14	41.2	41.2	91.2
Muy de acuerdo	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

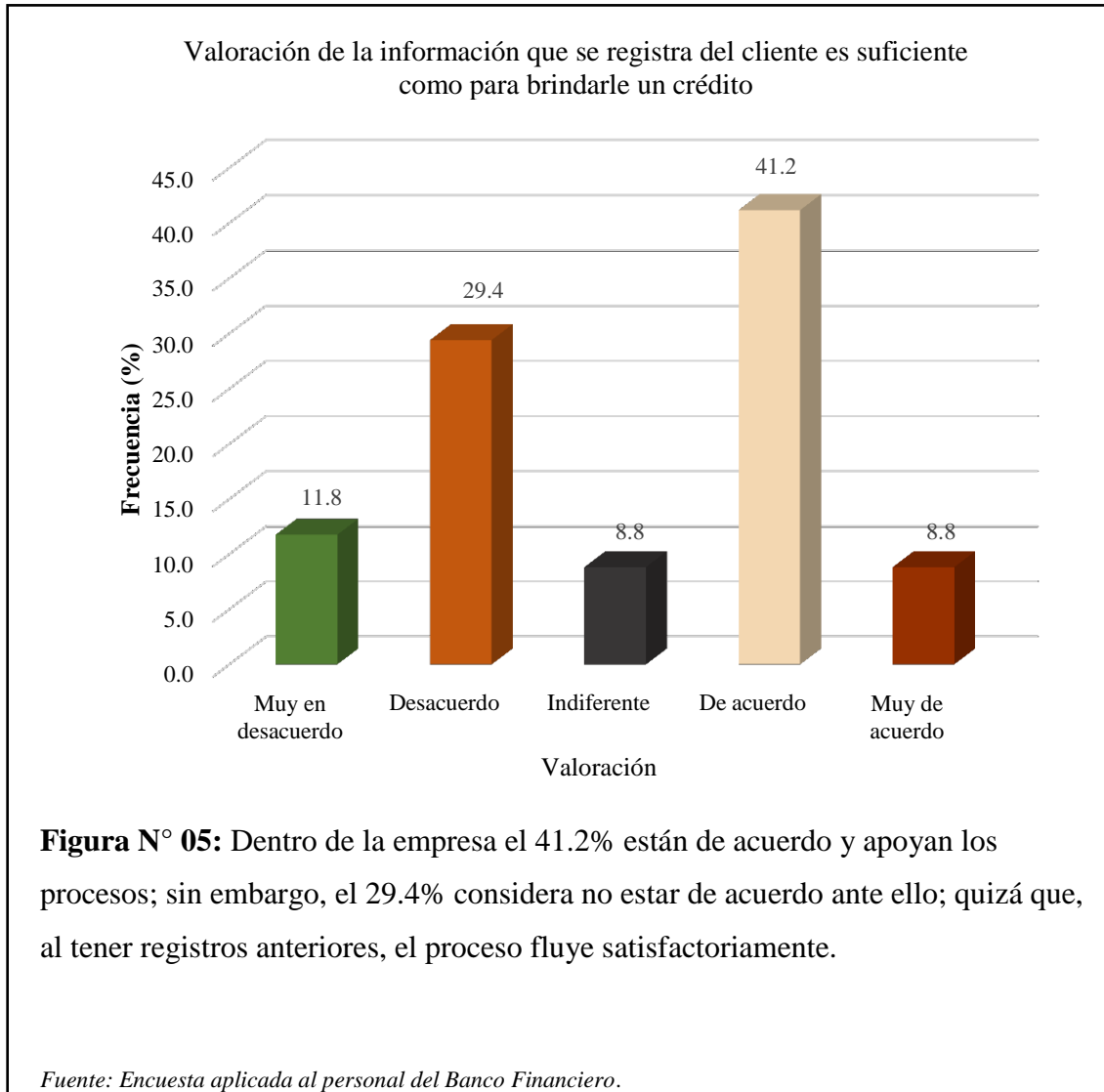


Tabla 10: Valoración de una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	5.9	5.9	5.9
Desacuerdo	7	20.6	20.6	26.5
Indiferente	2	5.9	5.9	32.4
De acuerdo	22	64.7	64.7	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

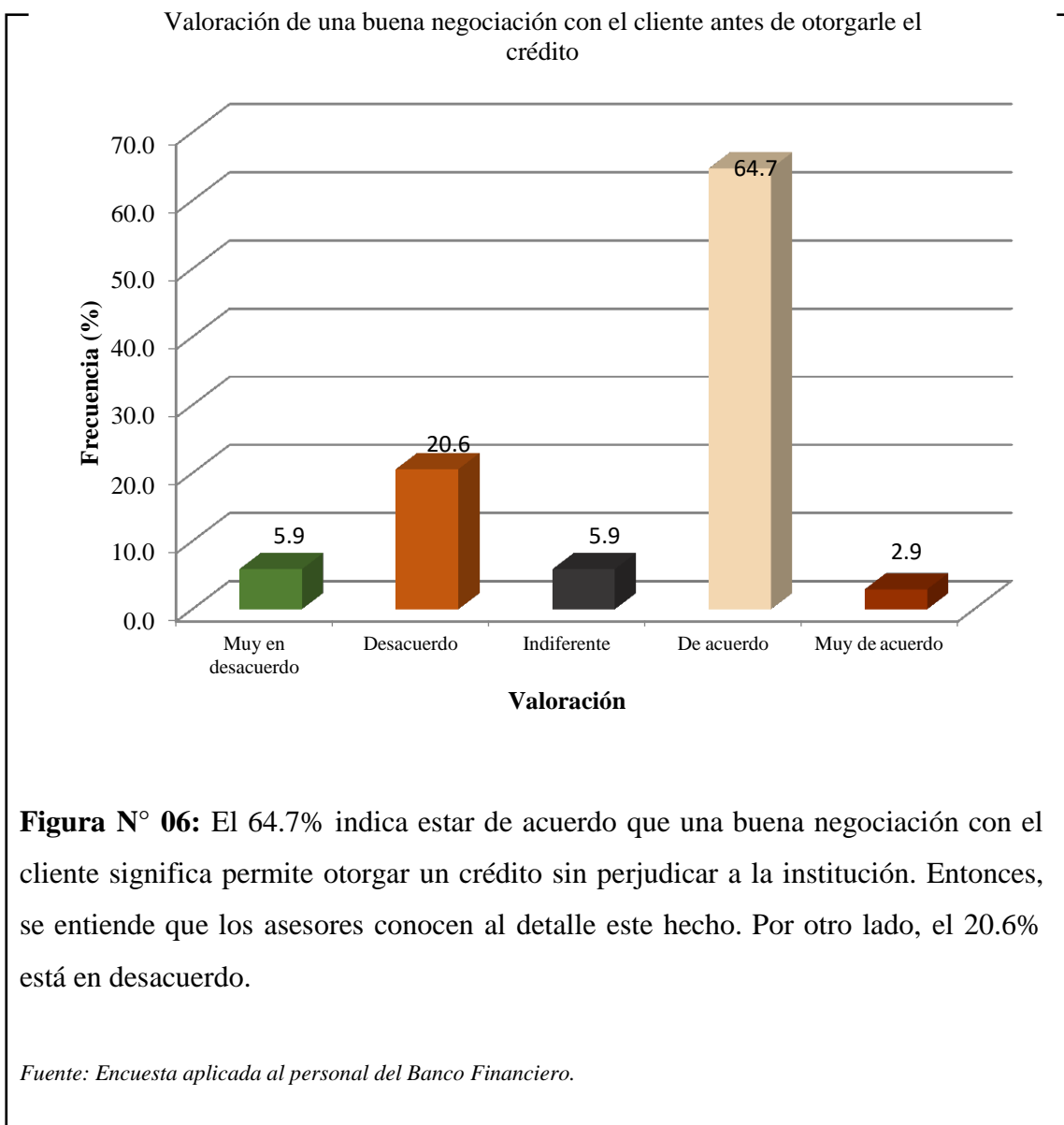


Tabla 11: Valoración de las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	8	23.5	23.5	23.5
Indiferente	6	17.6	17.6	41.2
De acuerdo	19	55.9	55.9	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

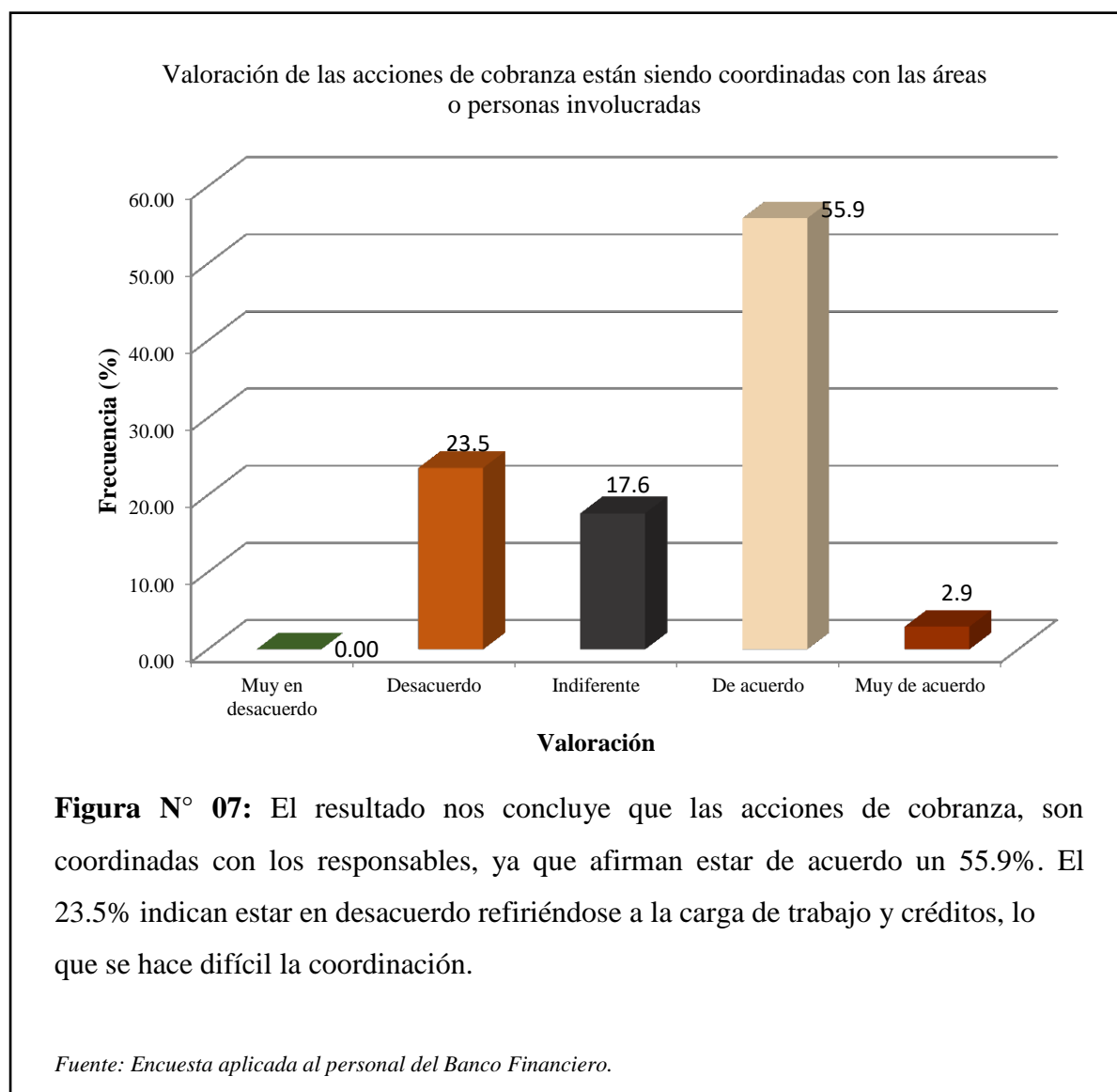


Tabla 12: Valoración de los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	11	32.4	32.4	32.4
Indiferente	8	23.5	23.5	55.9
De acuerdo	13	38.2	38.2	94.1
Muy de acuerdo	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

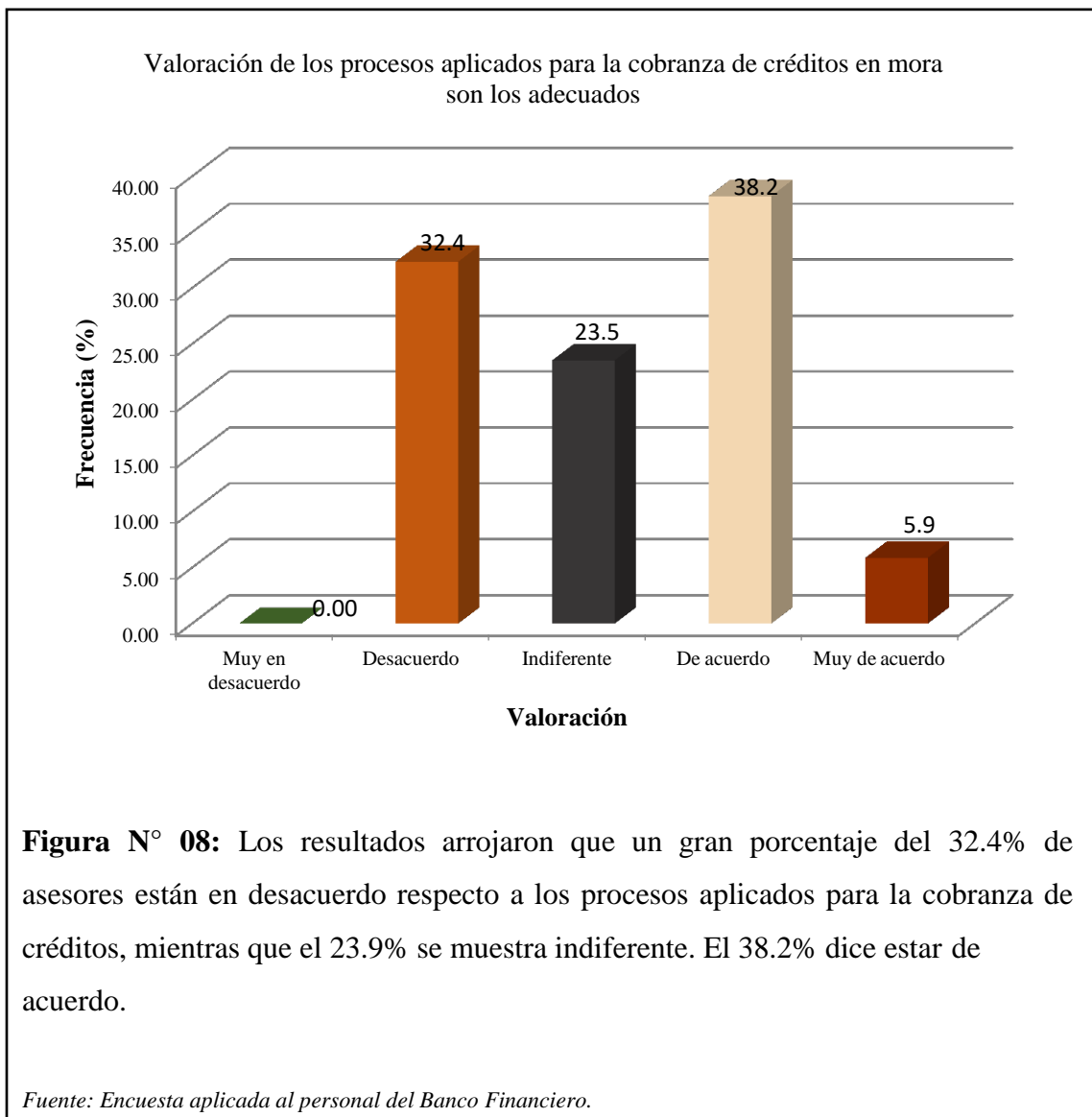


Tabla 13: Valoración de la evaluación de la mora hasta el presente año ha sido la esperada.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	5.9	5.9	5.9
Desacuerdo	11	32.4	32.4	38.2
Indiferente	9	26.5	26.5	64.7
De acuerdo	12	35.3	35.3	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

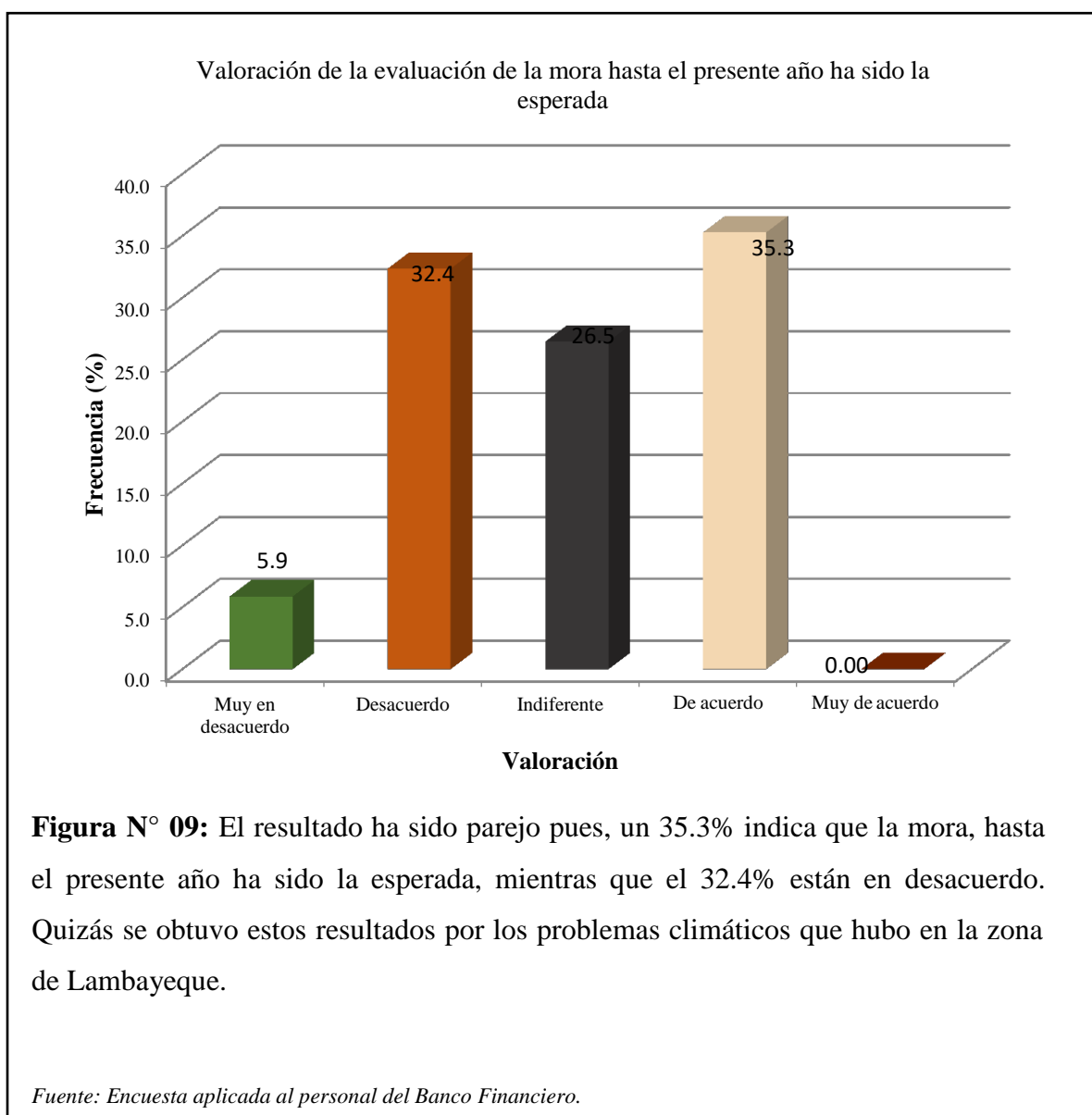


Tabla 14: Valoración de la evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	5	14.7	14.7	14.7
Indiferente	9	26.5	26.5	41.2
De acuerdo	20	58.8	58.8	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

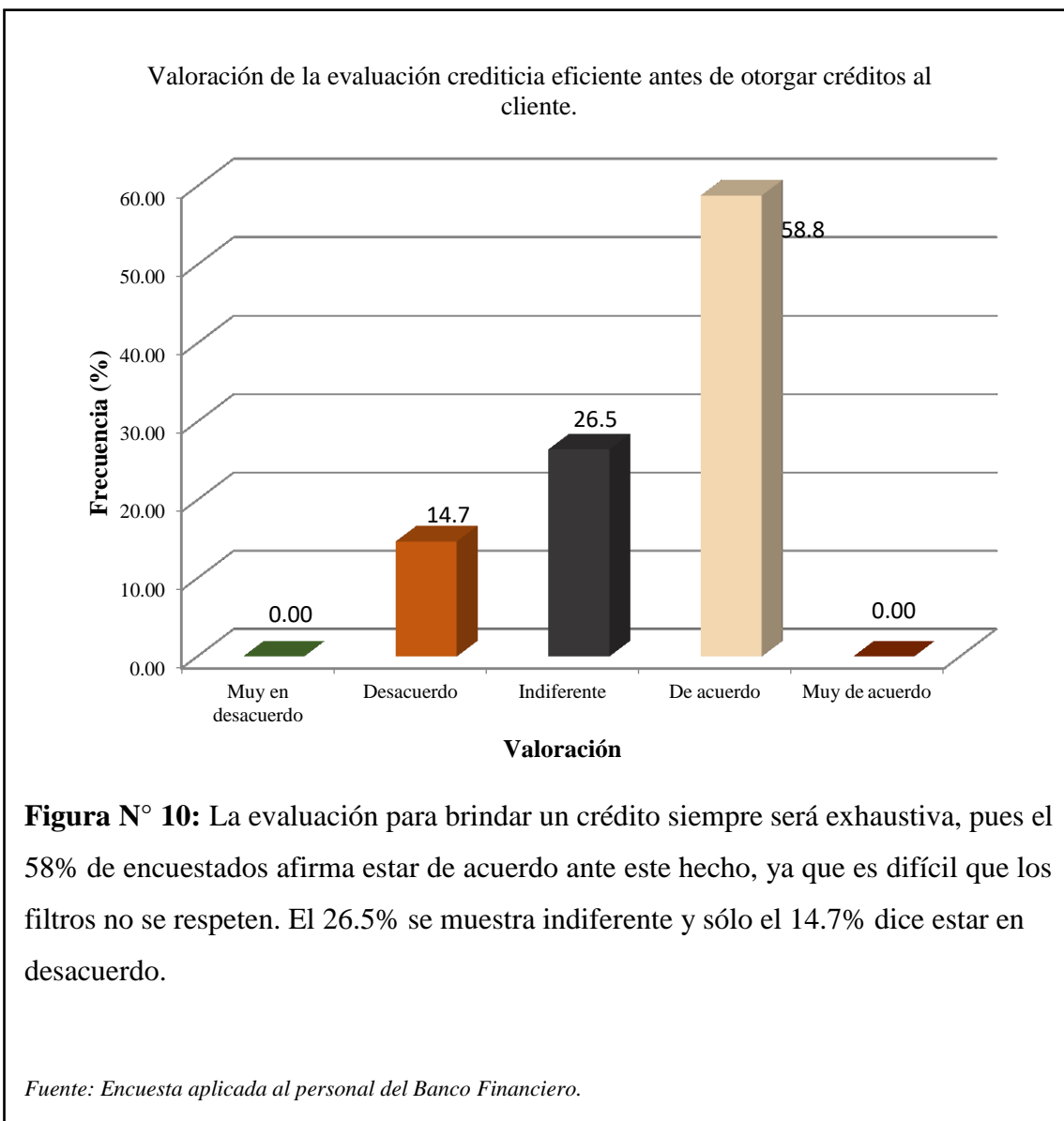


Tabla 15: Valoración de las visitas imprevistas al cliente tienen efecto para constatar lo declarado en su solicitud de crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Indiferente	0.00	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	16	47.1	47.1	47.1
Muy de acuerdo	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

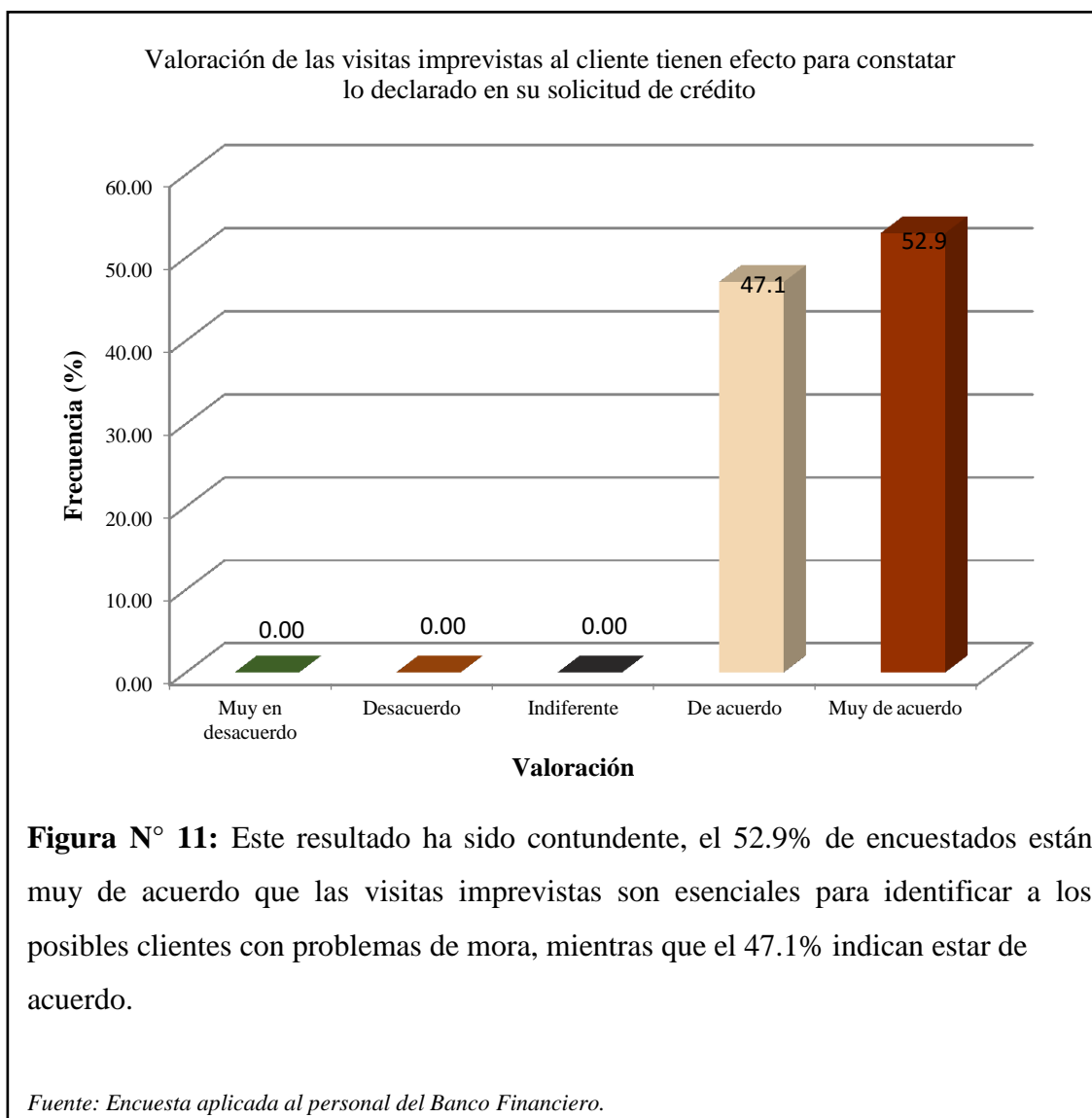


Tabla 16: Valoración de la capacitación adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	20.6	20.6	20.6
Desacuerdo	12	35.3	35.3	55.9
Indiferente	7	20.6	20.6	76.5
De acuerdo	8	23.5	23.5	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

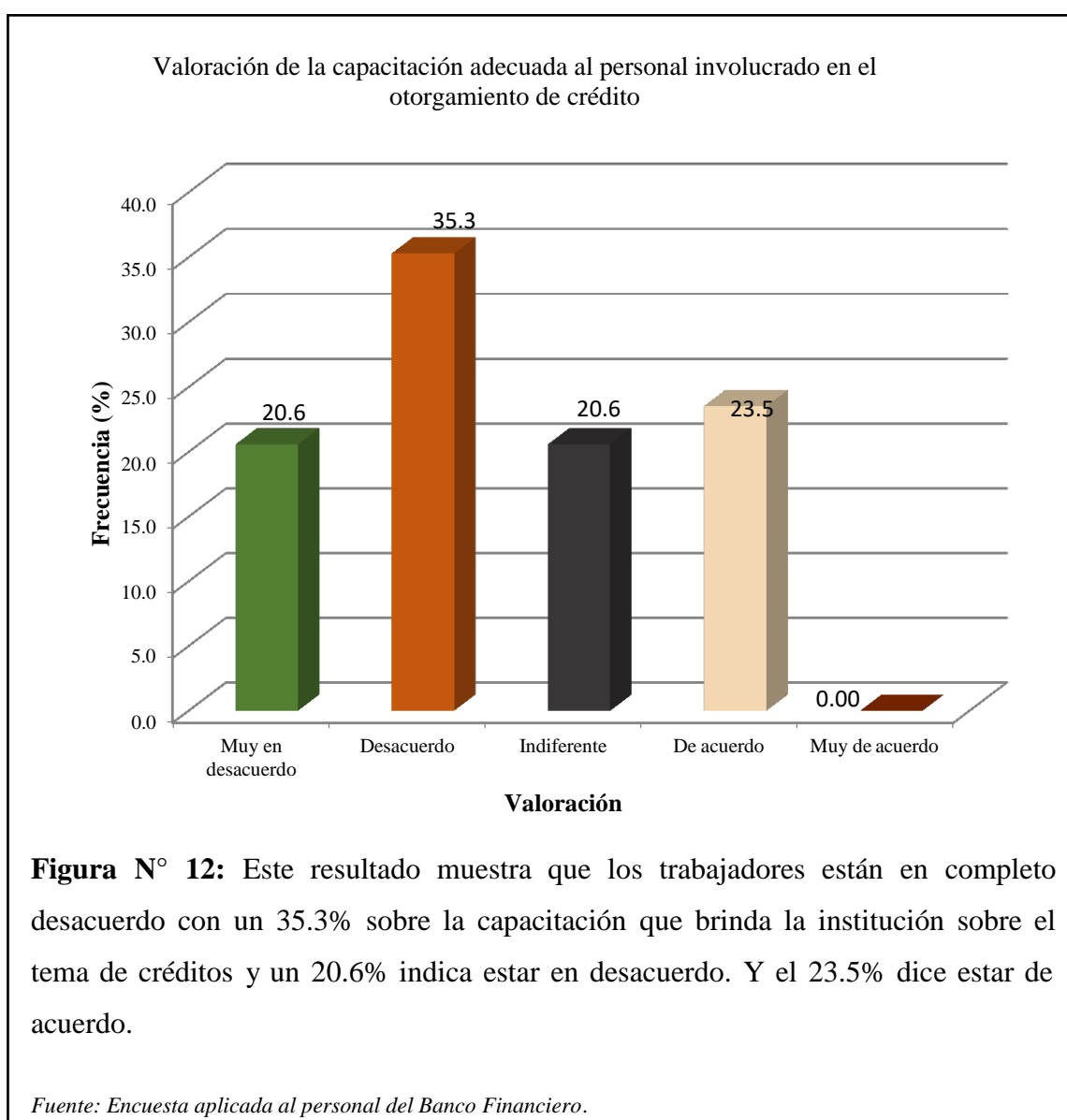


Tabla 17: Valoración de los responsables de créditos que realizan una valoración económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	8	23.5	23.5	23.5
Indiferente	8	23.5	23.5	47.1
De acuerdo	18	52.9	52.9	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

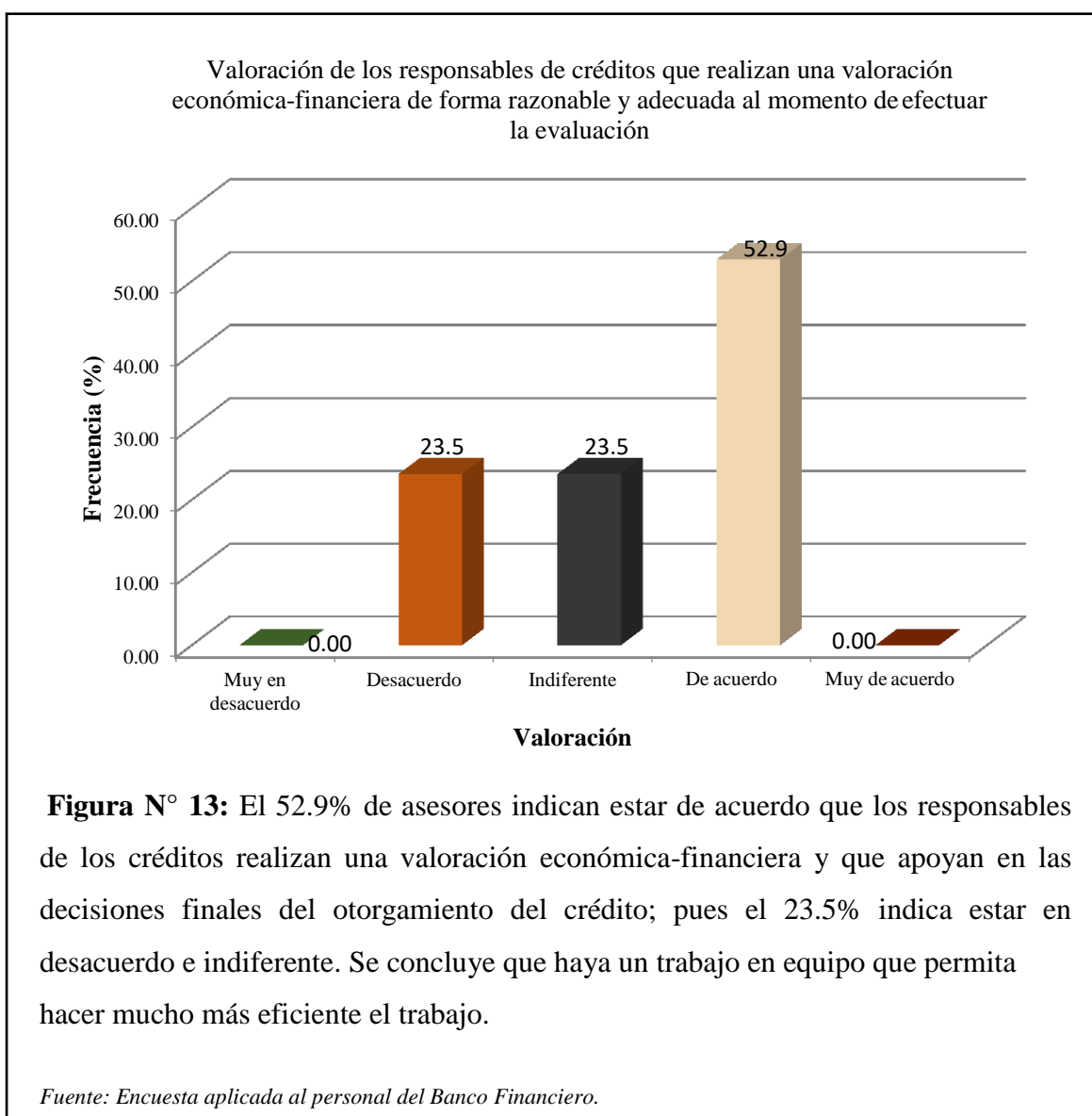


Tabla 18: Valoración de la adecuada comunicación entre los responsables de los créditos con la gerencia sobre la evaluación de los clientes.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Desacuerdo	6	17.6	17.6	20.6
Indiferente	5	14.7	14.7	35.3
De acuerdo	22	64.7	64.7	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

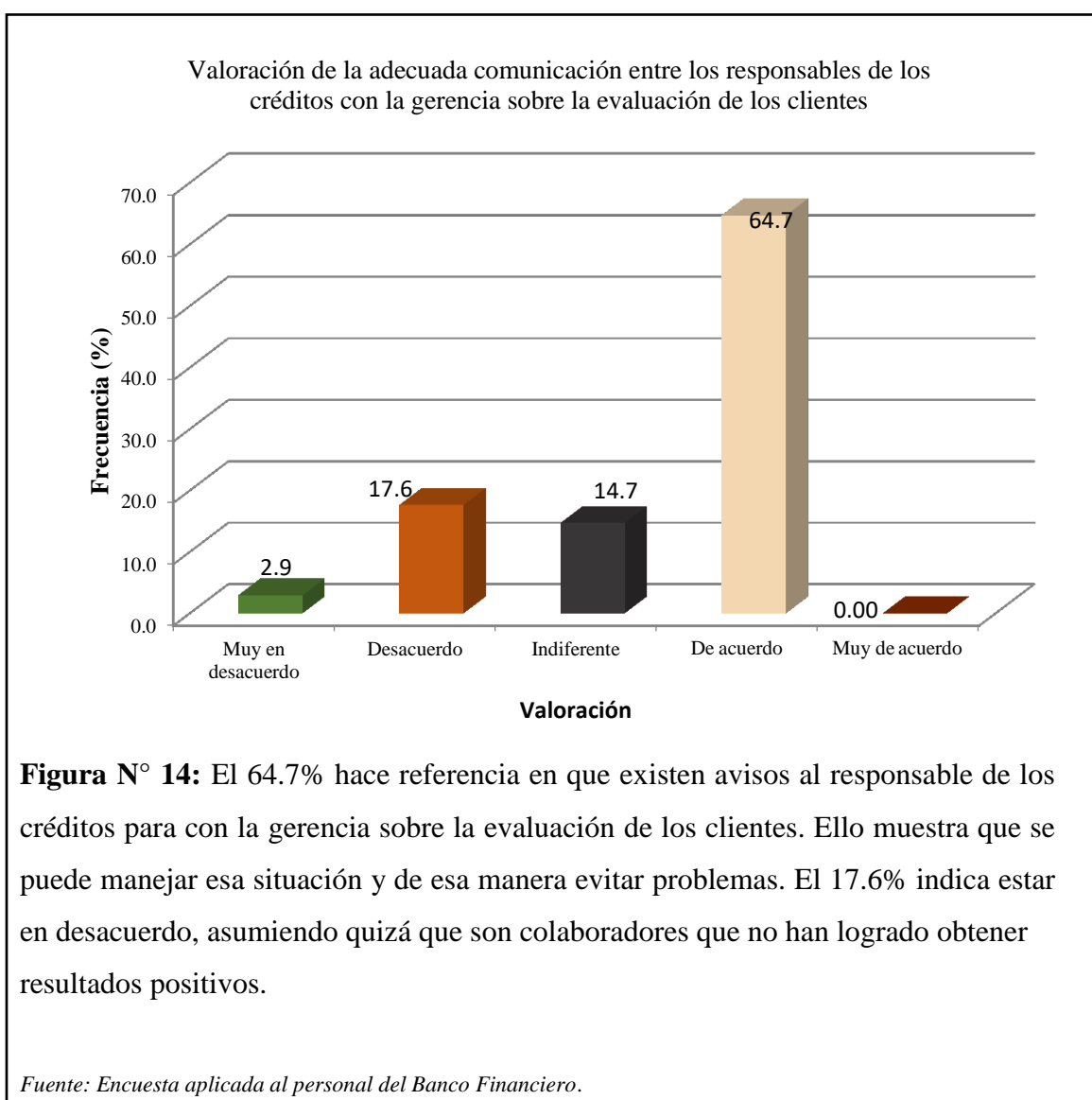


Tabla 19: Valoración de los integrantes del flujo de aprobación realizan el seguimiento a los créditos otorgados.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	8	23.5	23.5	23.5
Indiferente	8	23.5	23.5	47.1
De acuerdo	18	52.9	52.9	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

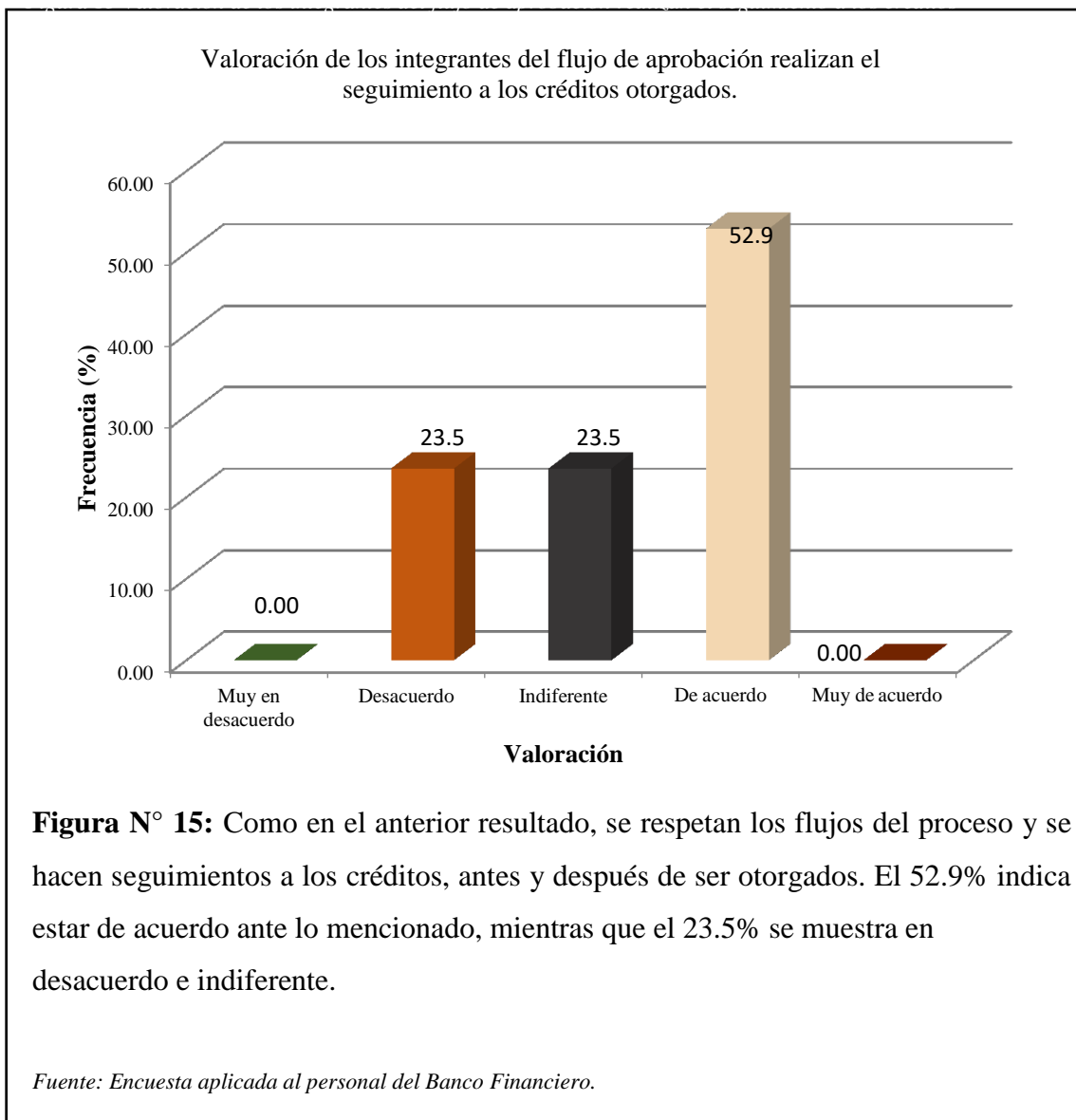


Tabla 20: Valoración del alto índice de morosidad afecta diversos índices financieros del Banco.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Indiferente	0.00	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	16	47.1	47.1	50.0
Muy de acuerdo	17	50.0	50.0	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

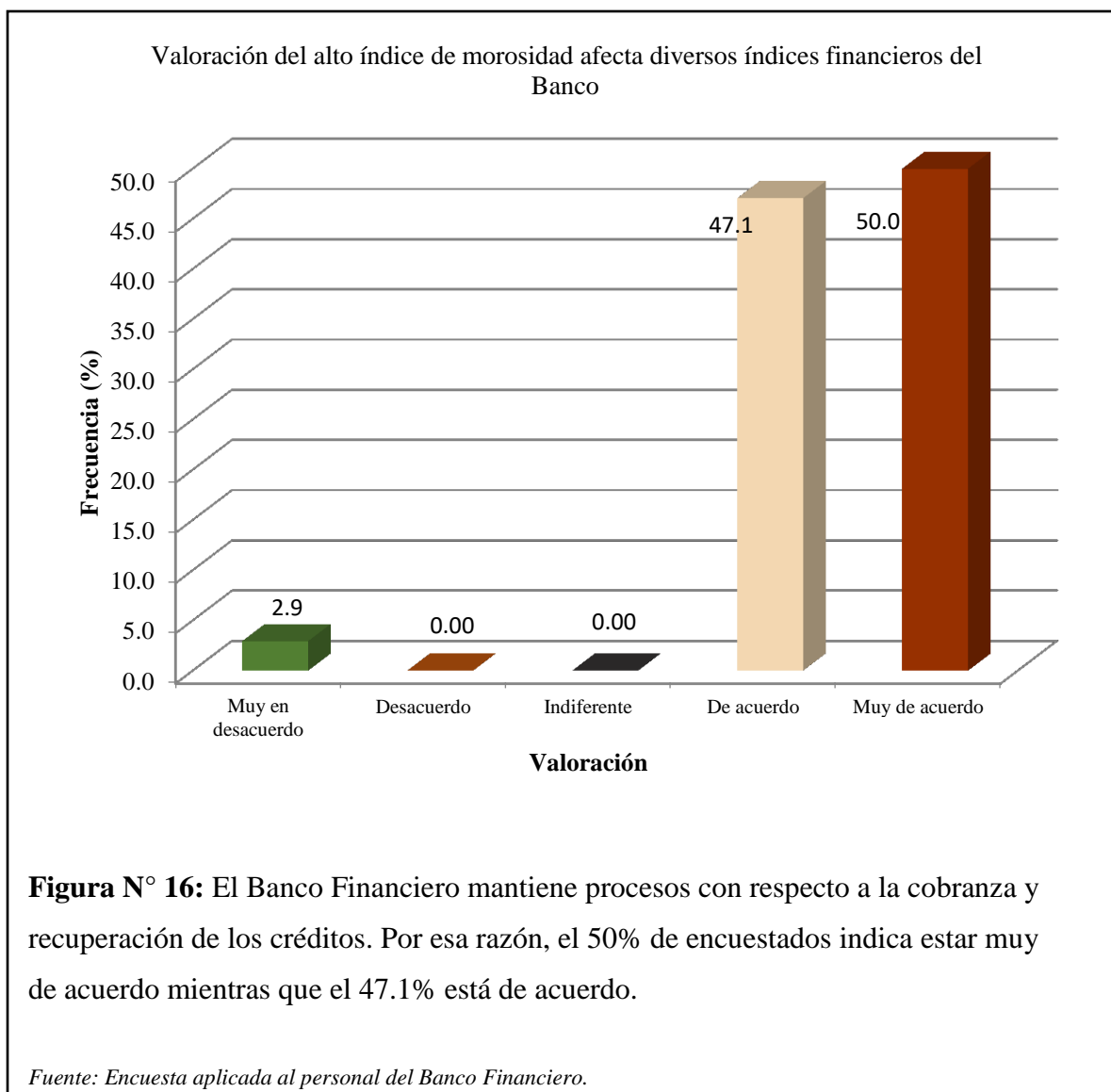


Figura N° 16: El Banco Financiero mantiene procesos con respecto a la cobranza y recuperación de los créditos. Por esa razón, el 50% de encuestados indica estar muy de acuerdo mientras que el 47.1% está de acuerdo.

Tabla 21: Valoración de la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	5.9	5.9	5.9
Desacuerdo	5	14.7	14.7	20.6
Indiferente	7	20.6	20.6	41.2
De acuerdo	14	41.2	41.2	82.4
Muy de acuerdo	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

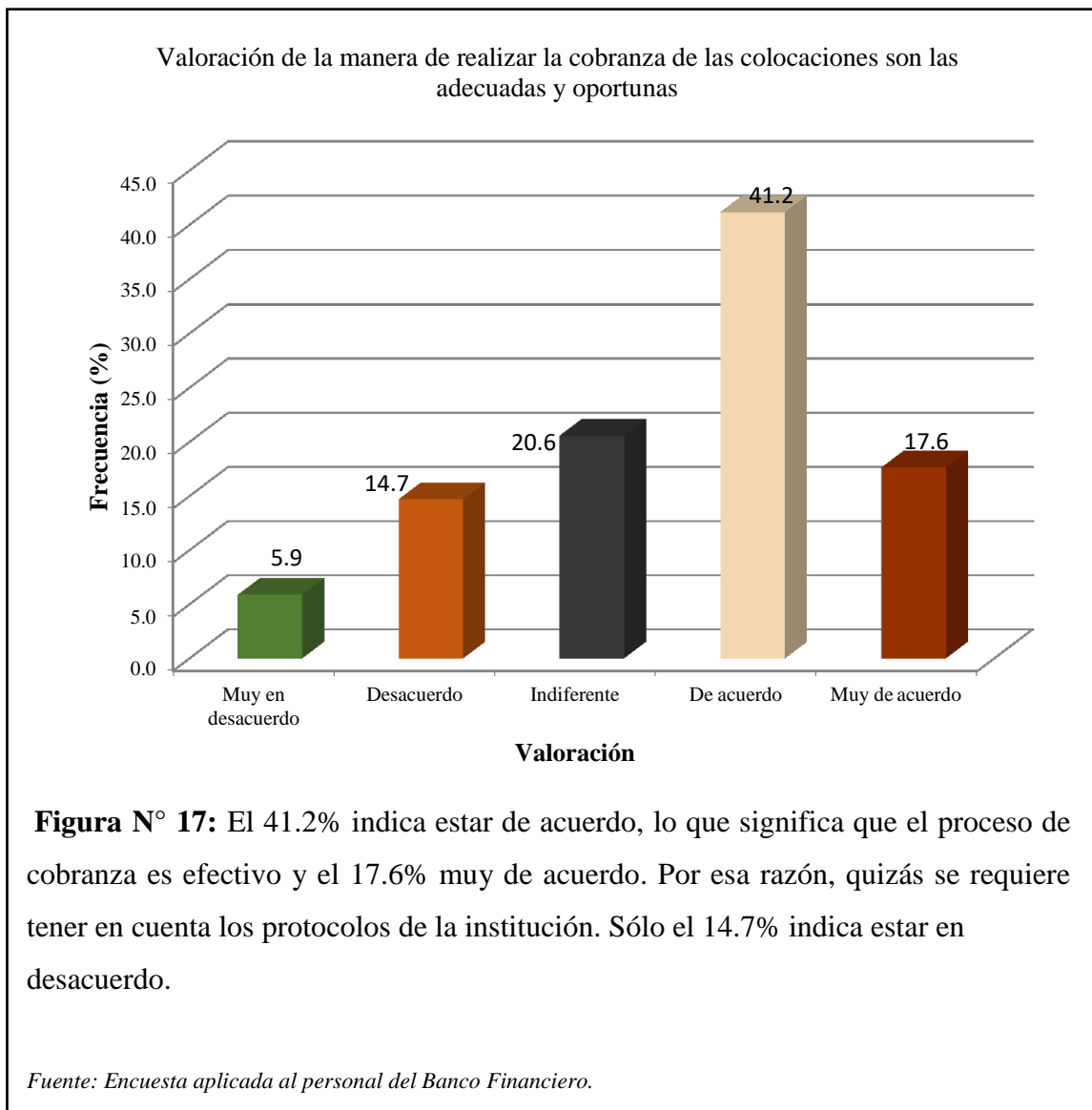


Tabla 22: Valoración de las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento del Banco.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	11.8	11.8	11.8
Desacuerdo	10	29.4	29.4	41.2
Indiferente	2	5.9	5.9	47.1
De acuerdo	14	41.2	41.2	88.2
Muy de acuerdo	4	11.8	11.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

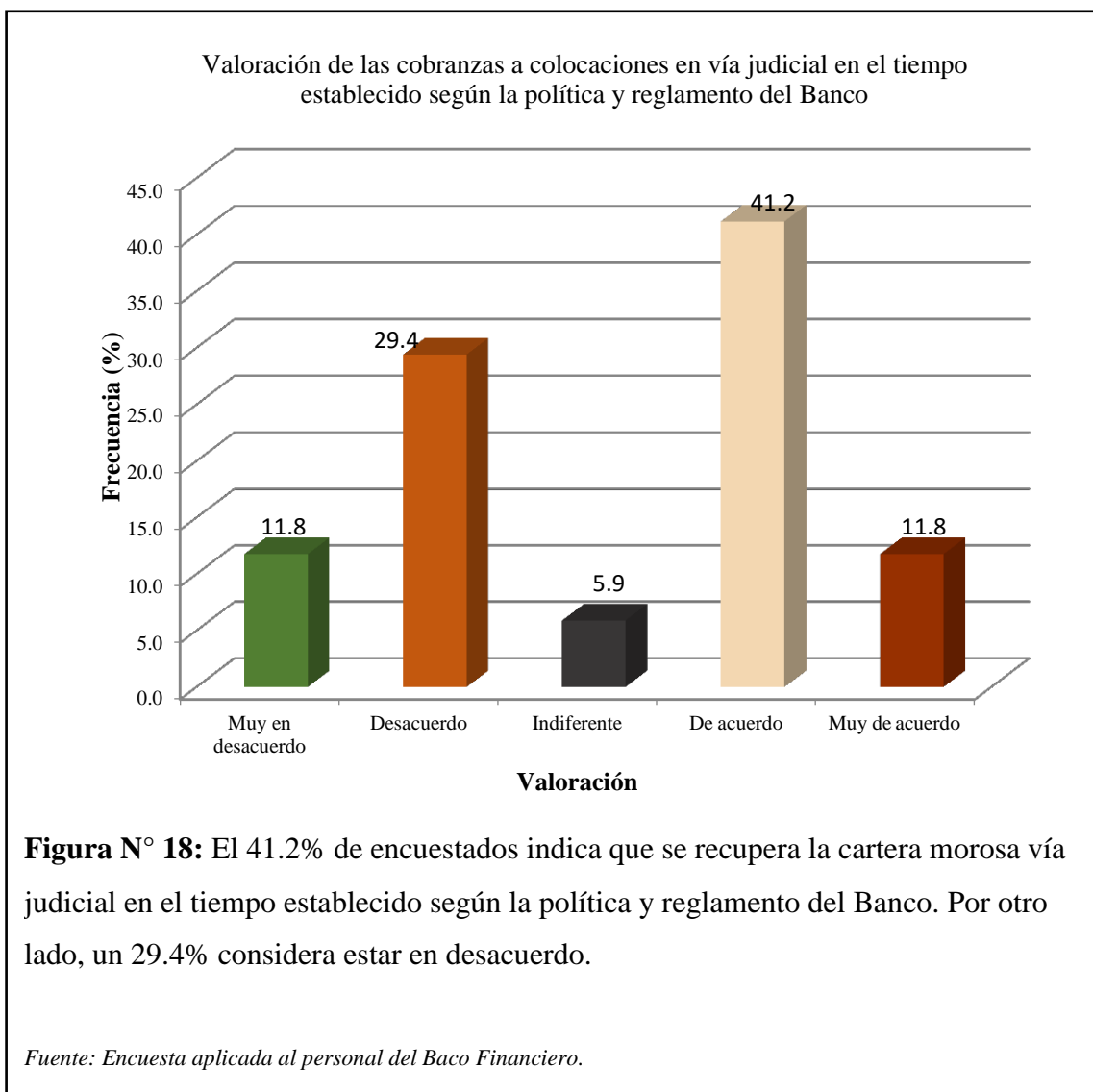


Tabla 23: Valoración de lo que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	5.9	5.9	5.9
Desacuerdo	13	38.2	38.2	44.1
Indiferente	3	8.8	8.8	52.9
De acuerdo	15	44.1	44.1	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Baco Financiero.

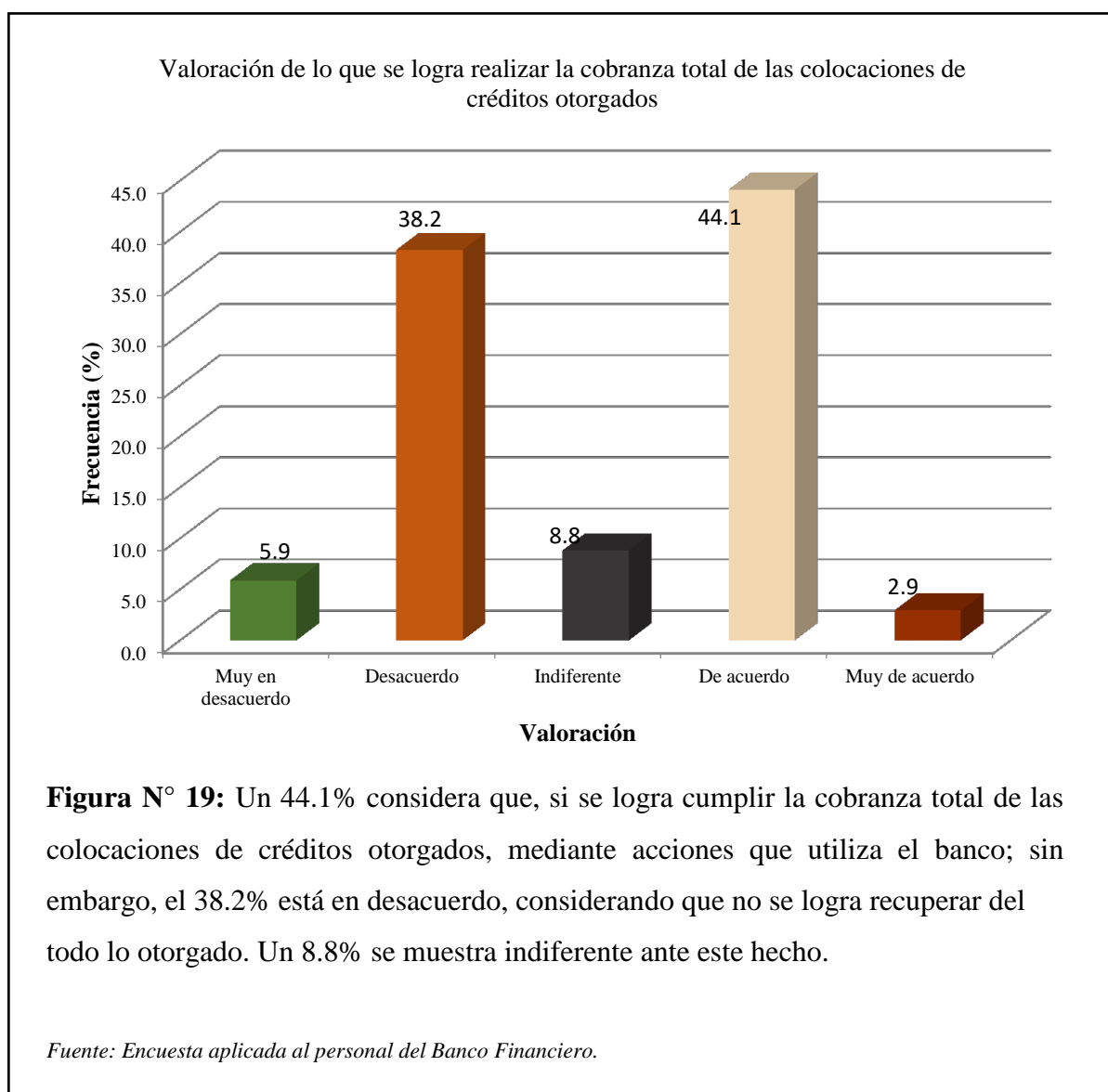


Tabla 24: Valoración de lo que se realiza de forma adecuada el manejo de la cartera atrasada.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	6	17.6	17.6	17.6
Indiferente	1	2.9	2.9	20.6
De acuerdo	26	76.5	76.5	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Baco Financiero.

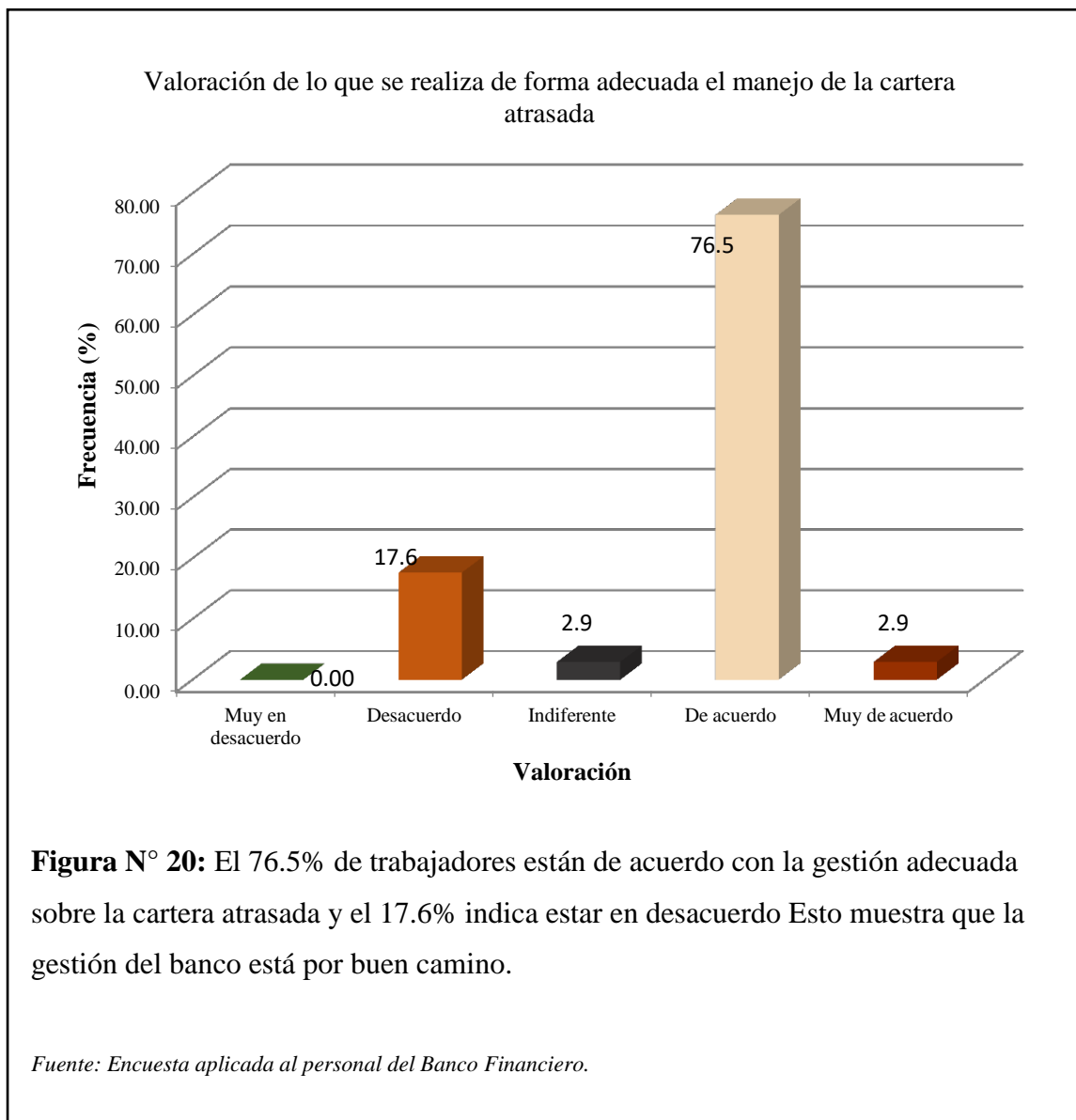


Tabla 25: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	9	26.5	26.5	26.5
Indiferente	6	17.6	17.6	44.1
De acuerdo	18	52.9	52.9	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

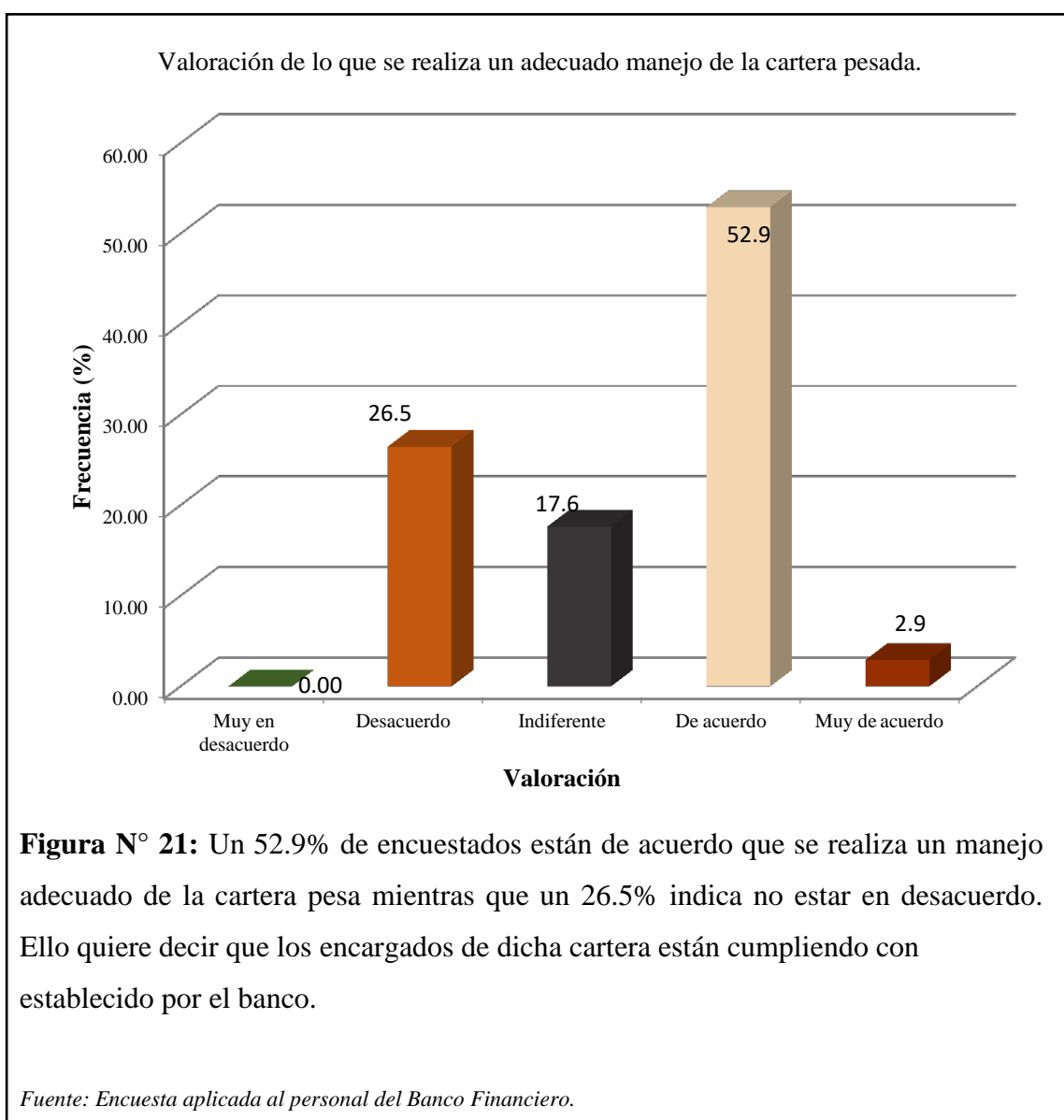


Tabla 26: Valoración de lo que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	11	32.4	32.4	32.4
Indiferente	3	8.8	8.8	41.2
De acuerdo	19	55.9	55.9	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

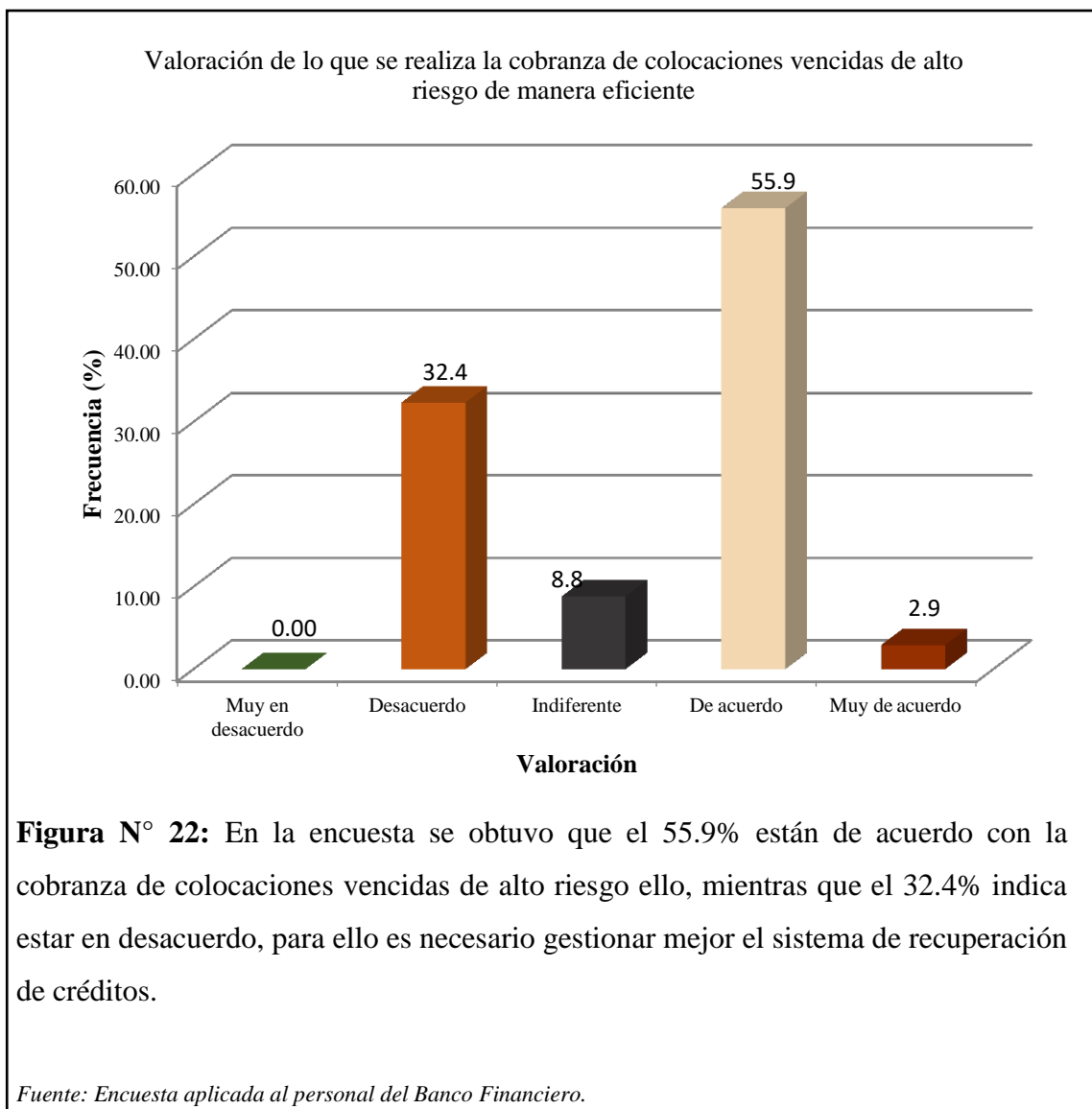


Tabla 27: Valoración de lo se realiza las cobranzas de créditos en calificación dudosa de manera eficiente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	7	20.6	20.6	20.6
Indiferente	5	14.7	14.7	35.3
De acuerdo	21	61.8	61.8	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

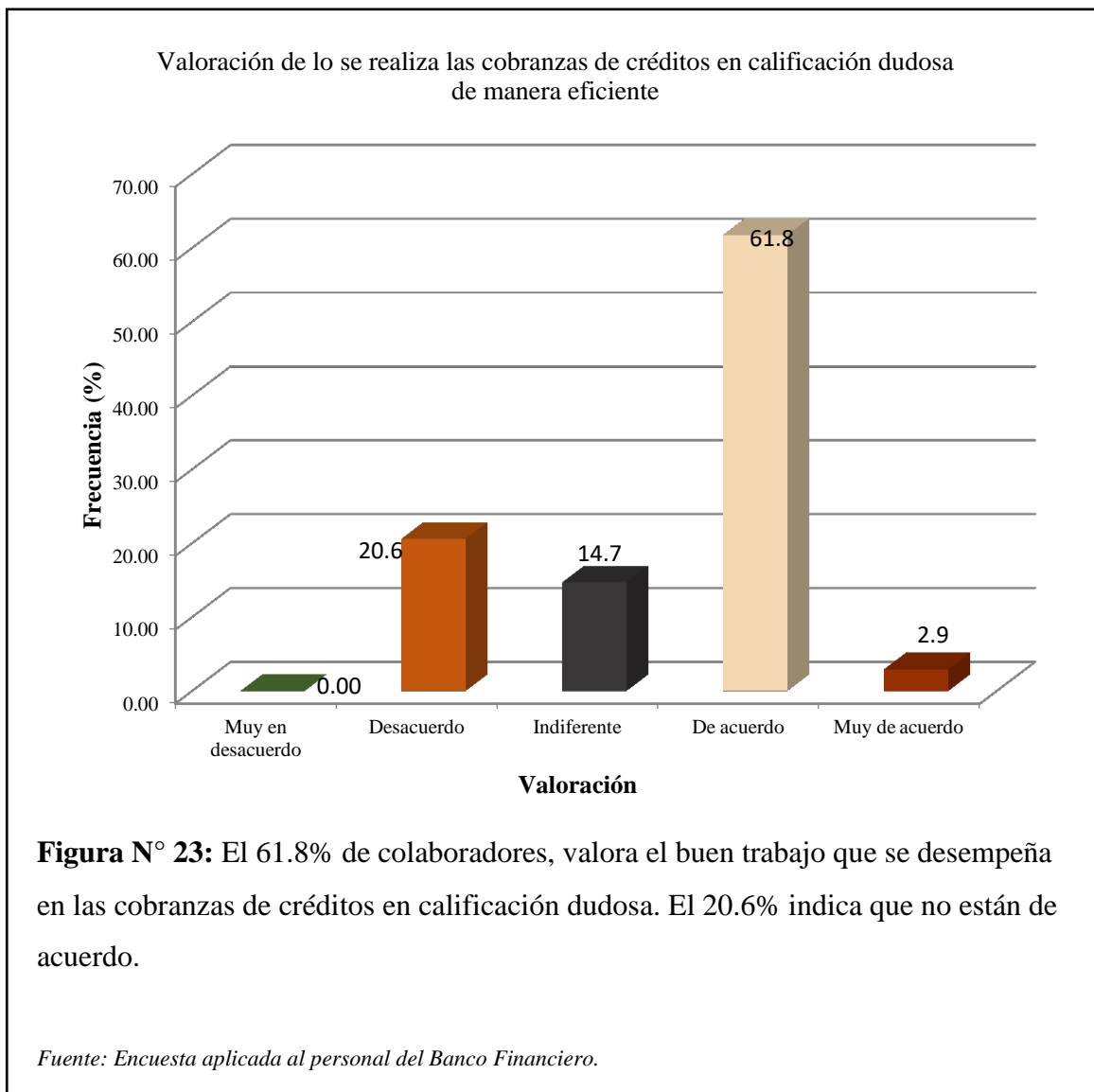


Tabla 28: Valoración de lo que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	6	17.6	17.6	17.6
Indiferente	6	17.6	17.6	35.3
De acuerdo	21	61.8	61.8	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

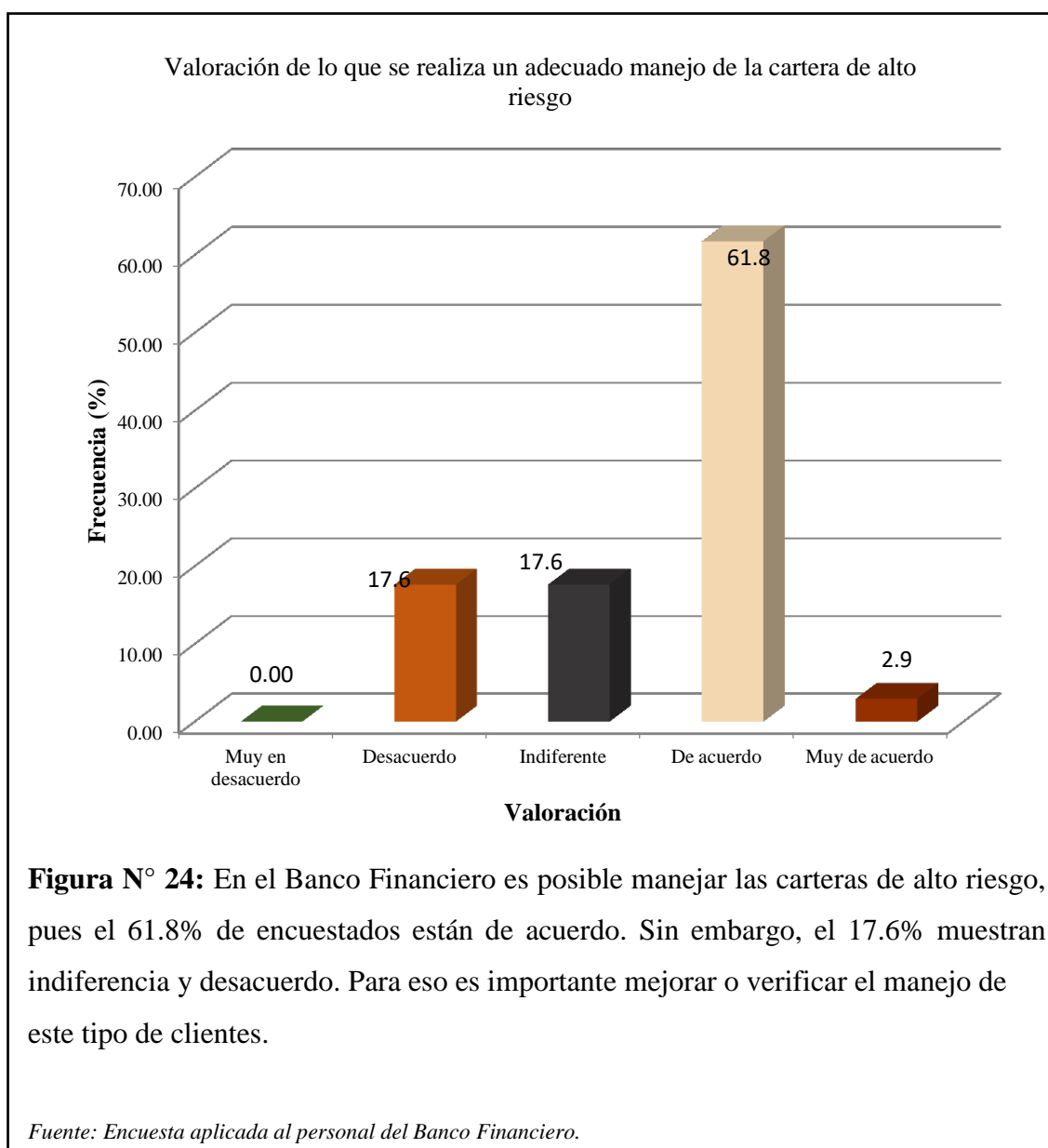


Tabla 29: Valoración de lo que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	15	44.1	44.1	44.1
Indiferente	4	11.8	11.8	55.9
De acuerdo	14	41.2	41.2	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

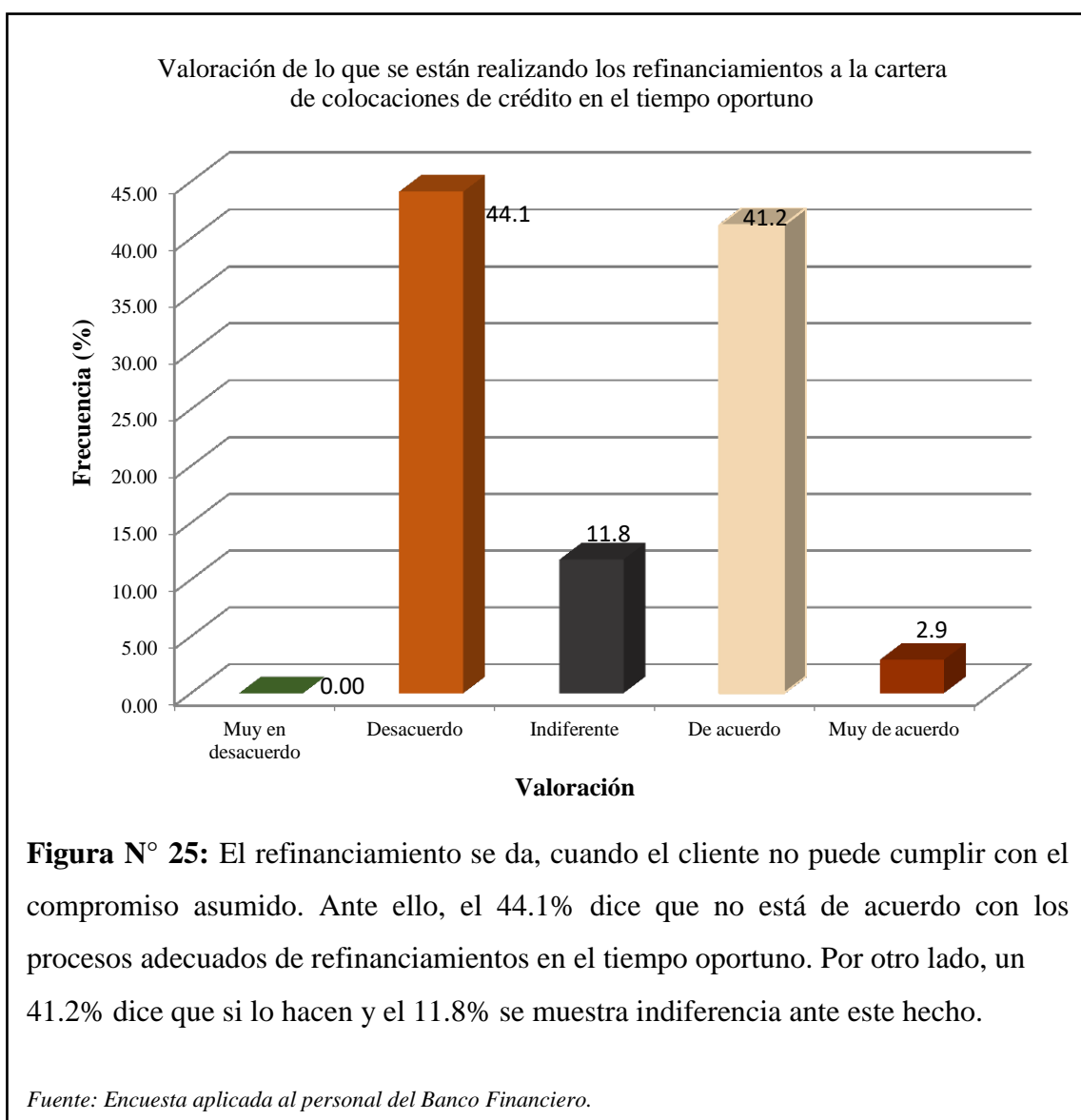


Tabla 30: Valoración de lo que se realiza una adecuada evaluación del crédito colocado.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	11.8	11.8	11.8
Desacuerdo	5	14.7	14.7	26.5
Indiferente	7	20.6	20.6	47.1
De acuerdo	18	52.9	52.9	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

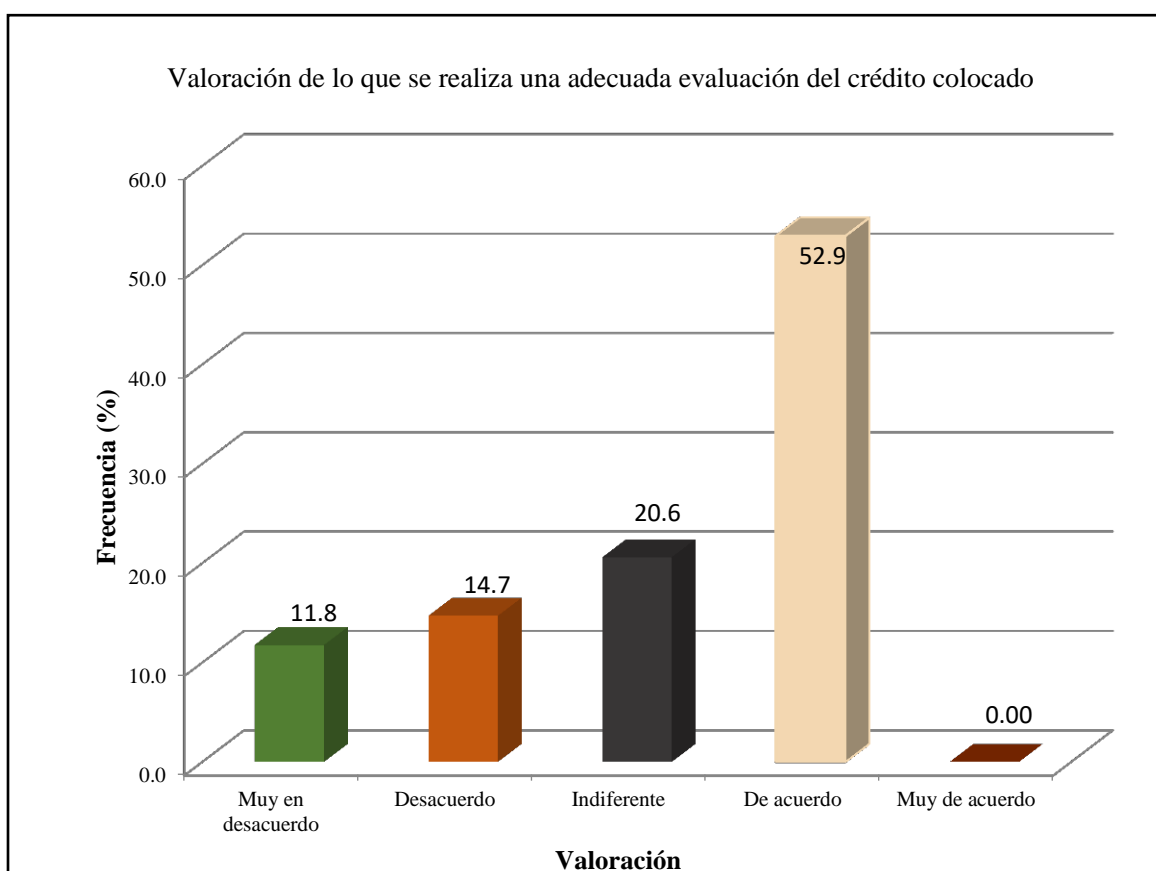


Figura N° 26: La función de los asesores financieros es que el trámite del préstamo y proceso de recuperación del crédito sea efectivo, por esa ello un 52.9% teniendo un alto índice. Por otro lado, existe una similitud entre el 11.8% que está muy en desacuerdo y 14.77%, en desacuerdo.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

Tabla 31: Valoración de la gran mayoría de colocaciones de crédito tienen morosidad.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	10	29.4	29.4	29.4
Indiferente	13	38.2	38.2	67.6
De acuerdo	11	32.4	32.4	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

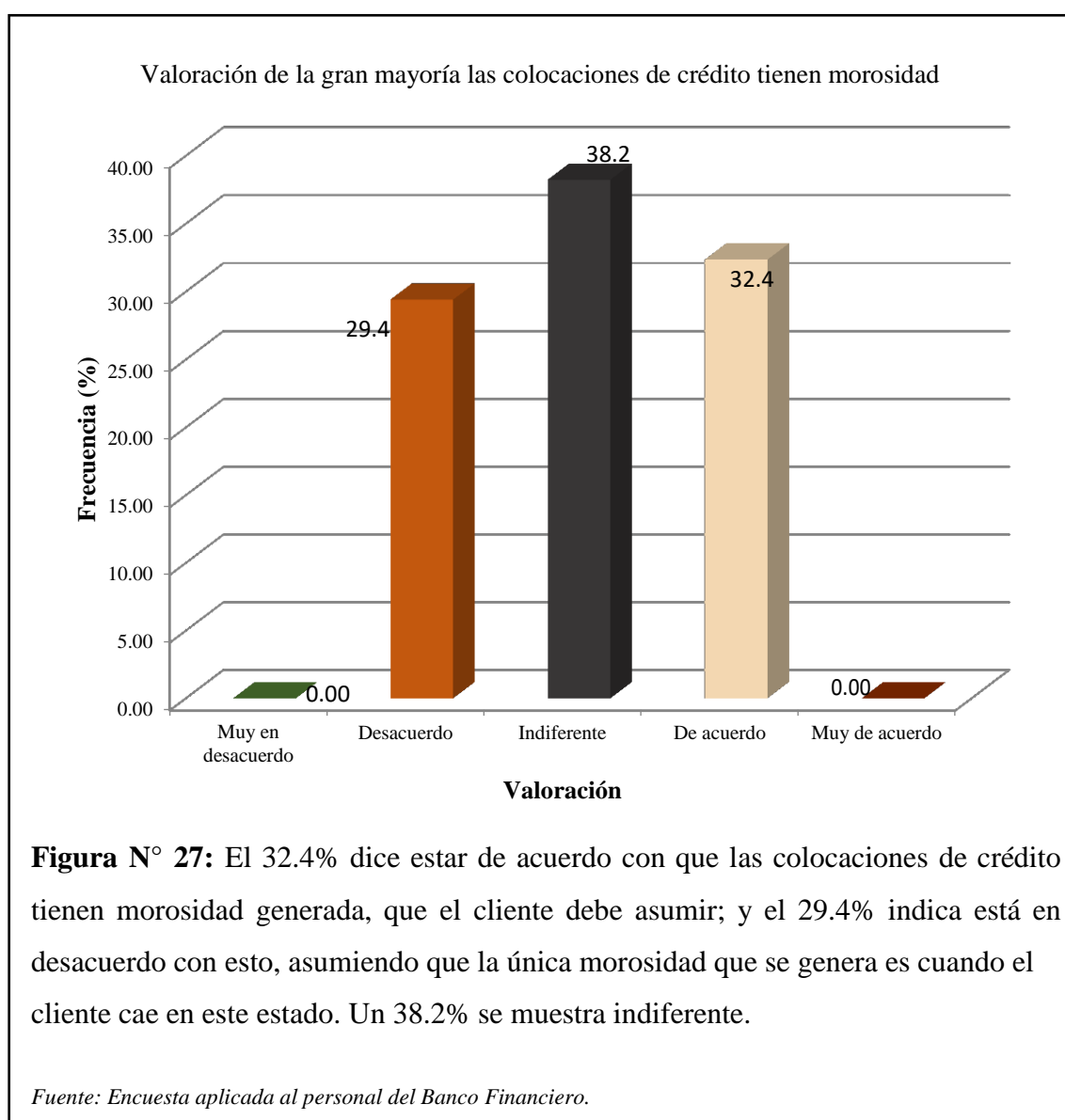


Tabla 32: Valoración de lo que se realizan las cobranzas preventivas de mora en relación a su cartera de crédito.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	7	20.6	20.6	20.6
Indiferente	0.00	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	27	79.4	79.4	100.0
Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.

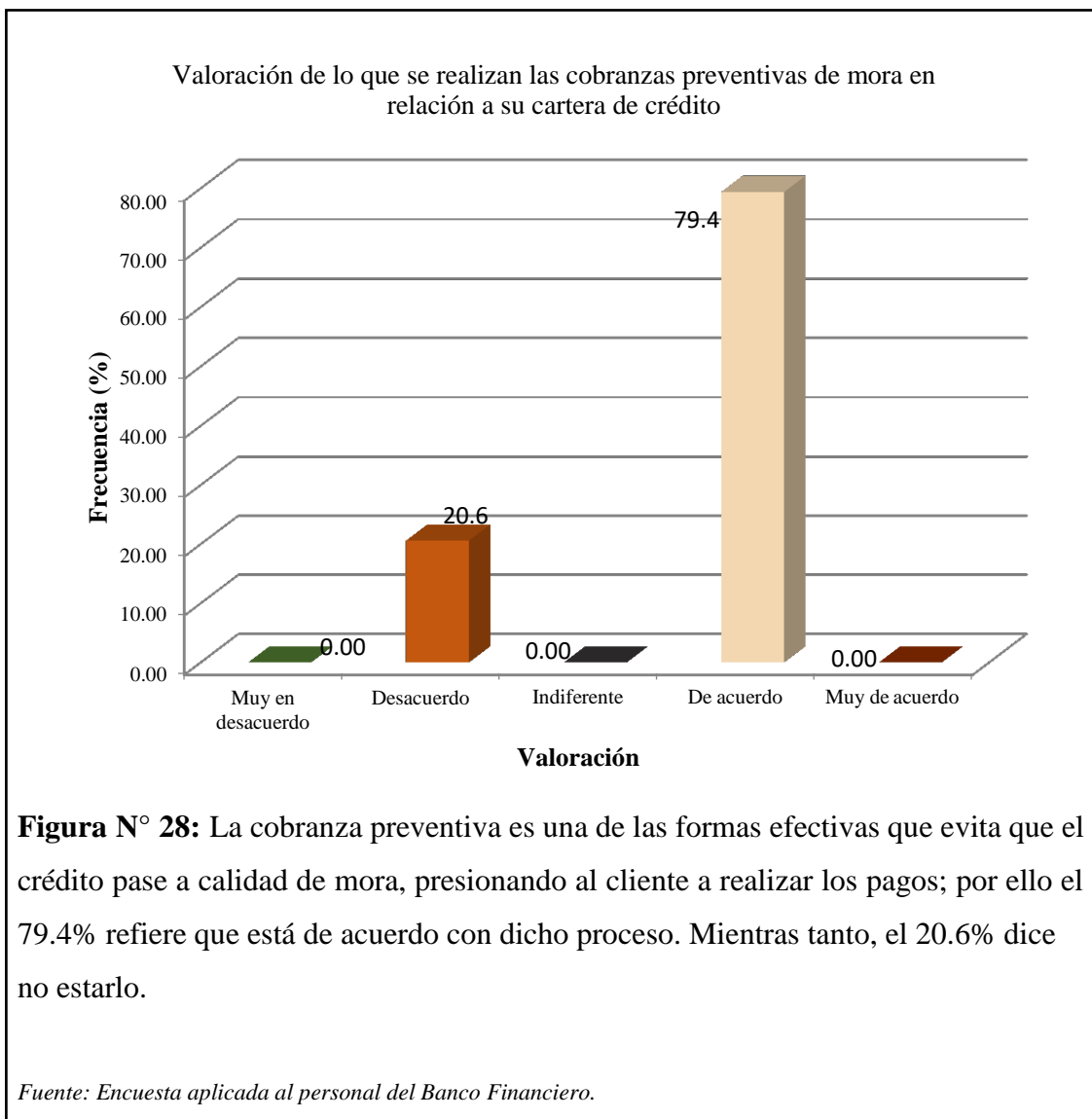
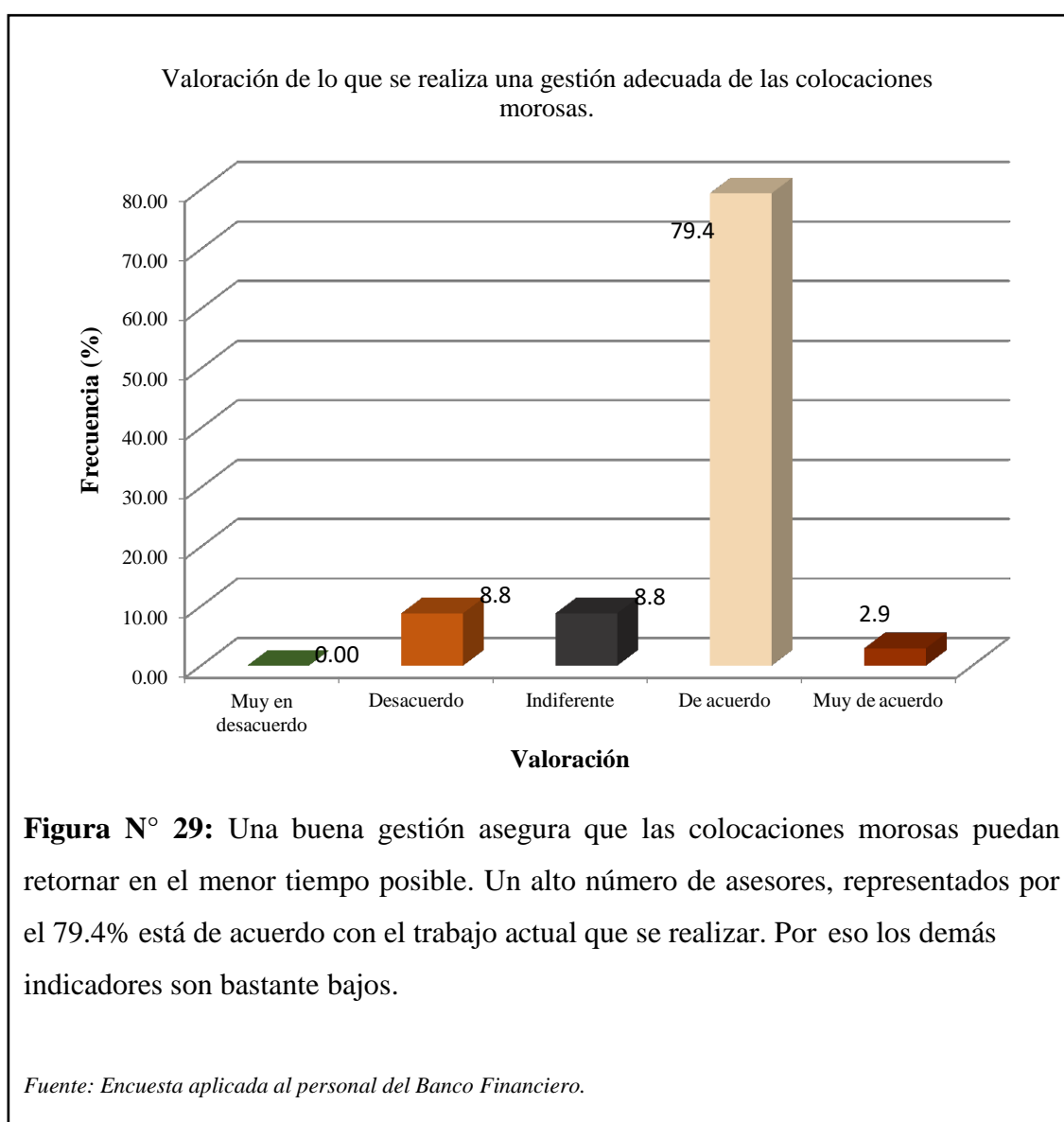


Tabla 33: Valoración de lo que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
Desacuerdo	3	8.8	8.8	8.8
Indiferente	3	8.8	8.8	17.6
De acuerdo	27	79.4	79.4	97.1
Muy de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Banco Financiero.



2. Resultado de correlación de variables

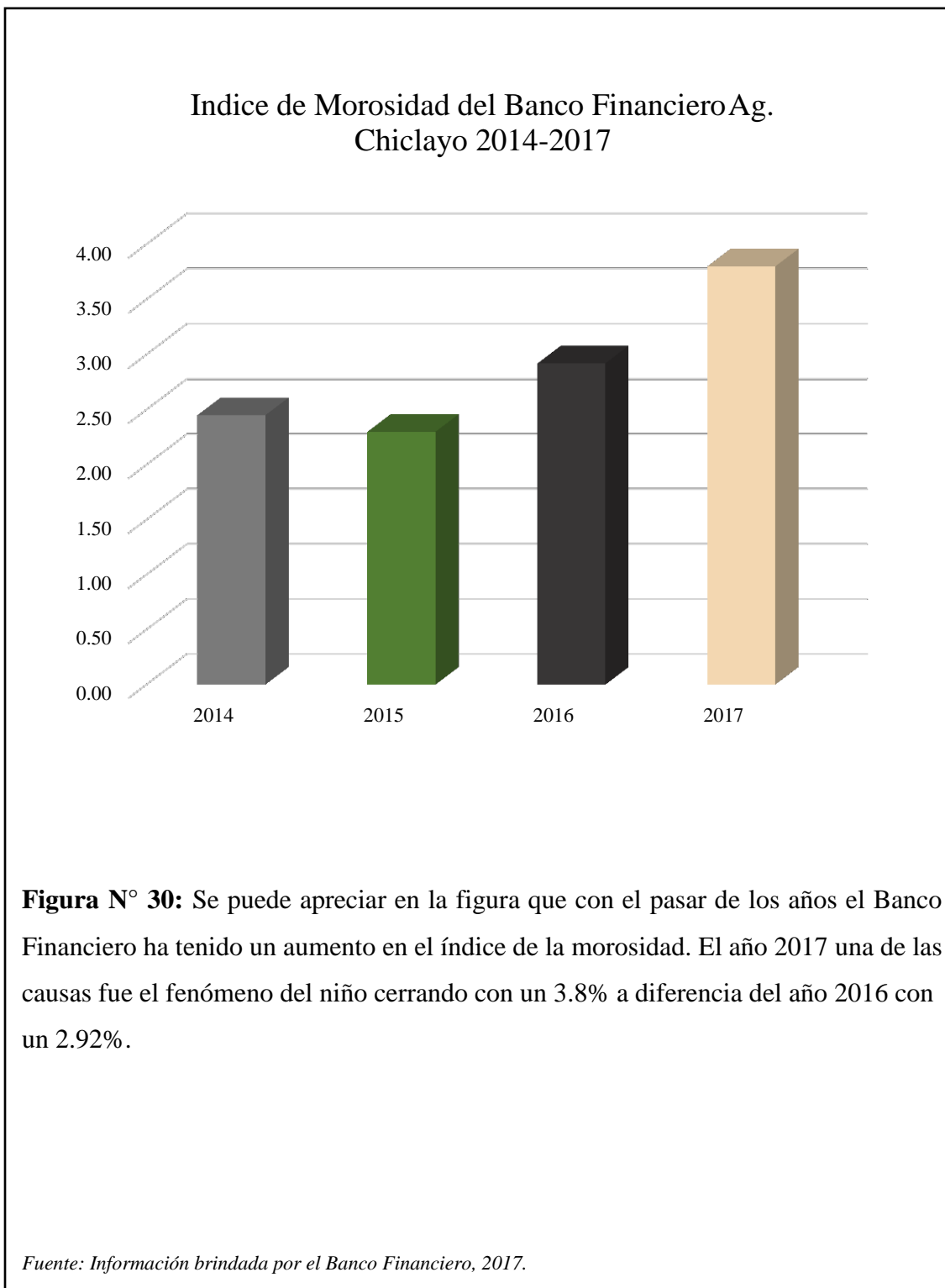
Tabla 34: *Correlación entre gestión de cobranza y morosidad*

		Gestión de Cobranza	Morosidad
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,695
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Morosidad	Correlación de Pearson	,695	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Fuente: programa estadístico SPSS

De las observaciones estadísticas a través de la correlación de Pearson, se puede apreciar una correlación positiva fuerte de la gestión de cobranza y morosidad, siendo significativa con un $p > 0,05$ y N la cantidad de encuestados (34). Muestra también que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de ,695 y están lineados, por esa razón se deduce que cuanto más se trabaja y mejoran los procesos de cobranza de la institución, se logrará disminuir la tasa de morosidad.

3. Índice de Morosidad en el Banco Financiero en los años 2014 al 2017.



8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La realidad encontrada ha evidenciado que los procesos aplicados para la cobranza de créditos de mora no son los adecuados, es importante que se prepare a la organización y al área respectiva sobre cómo hacer este trabajo. Parte de las recomendaciones hechas por Saucedo (2013), son aceptadas en esta investigación pues al igual que la realidad de la institución financiera Alternativa estudiada por el autor, también aquí se percibe que los involucrados deben de tomar cartas en el asunto y buscar mejorar los indicadores pronto.

El incremento de las colocaciones en cada período, no precisamente acarrea beneficios a la empresa, pues, genera un riesgo en función al índice de morosidad que podría elevarse. En la figura N° 27, de acuerdo a lo hallado en los créditos y la morosidad, estos tuvieron un resultado del 32.4% que dijo estar de acuerdo con que la mayoría de colocaciones de crédito están en mora y que el cliente debe asumir dichos costos; además, que el 29.4% indicó está en desacuerdo. En función de este resultado, se analiza que la expansión del crédito disminuye la morosidad porque los créditos nuevos son de mejor calidad. Según lo hallado en la investigación, la mayoría de clientes exceden la capacidad de endeudamiento, sin embargo, se le sigue ofreciendo ese producto con el fin de cumplir la meta establecida, conociendo el riesgo que se obtiene. Estos resultados impactarán de forma negativa al contraponer con el plan estratégico y los objetivos que se deberían cumplir; así como argumenta Castañeda y Tamayo (2013), mostraron porcentajes donde aumentan los indicadores de morosidad y que el 35% de los encuestados siente que se afectan al cumplimiento de los objetivos financieros como también indicadores de gestión por lo que se debe reorientar los planes presupuestales y actividades de la empresa.

Para lograr el éxito de las colocaciones y recuperaciones, es fundamental brindarle satisfacción y motivación al asesor de negocios, con la finalidad de lograr efectividad en la gestión. Por otro lado, realizar un análisis y encontrar clientes con gran sentido de responsabilidad y capacidad de pago, pues muchos de ellos, aún no han sido atendidos por la banca. Bajo ese enfoque, Chero y Paredes (2016) proponen estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en el Banco Azteca; en realidad en otro mercado, pero con

el mismo objetivo, lograr reducir la mora de los clientes. En su investigación se obtuvo como resultados que el manejo de las estrategias permitió alzar porcentajes del 67% a 80% de la gestión de la cartera morosa. El riesgo de impago ha mermado porcentajes de 60% a 23%, lo que nos indica que con la investigación ha permitido al banco elevar el regreso de los créditos brindados. En la figura N° 04; de acuerdo a esa misma situación, y aceptando lo postulado por los autores, las condiciones actuales del banco permiten un alto movimiento de créditos en la institución, así lo indican el 61.8% de los asesores encuestados quienes, refieren que los procesos y políticas de la institución permiten que sea más eficiente el trabajo. Sólo un 23.5% indica no estar de acuerdo.

Los resultados reafirman que la cartera morosa en el Banco Financiero en la ciudad de Chiclayo ha tenido un ligero aumento, por los aspectos externos e internos que inician desde la gestión hasta los procesos instaurados que han afectado al área de cobranzas. En muchos casos se ha verificado que la condición de deudores pasa a condición judicial; esto concierne con el comportamiento e historial crediticio del cliente. En la figura N° 14, los resultados han mostrado como el 64.7% indicó que el banco toma medidas contra estas personas en que existen avisos al responsable de los créditos para con la gerencia sobre la evaluación de los clientes. Ello muestra que se puede manejar esa situación y de esa manera evitar problemas. El 17.6% indica estar en desacuerdo, asumiendo quizá que son colaboradores que no han logrado obtener resultados positivos.

Cervera y López (2017) aseguran que la cartera morosa castigada afecta la rentabilidad de la institución y encarece el costo del crédito, también ocasiona una mala relación y obliga a la entidad a vender la cartera morosa a un tercero para que éste se encargue de ello. Ello permitirá reducir la deuda morosa, con el fin de contar con mejores indicadores de gestión que se refleja con en los resultados calificaciones de riesgo positivas y por tanto un acceso a créditos en mejores escenarios. Sus resultados mostraron por ejemplo que el 25% de la cartera identificada como morosa es tratada de manera especial al igual que los resultados que se obtuvieron en la investigación, figura N° 12, el porcentaje es de 38.2% que dicen

estar de acuerdo que en el Banco Financiero se maneja la cartera morosa. Por lo tanto, se toma la información de Cervera y López al tener mucha coincidencia con los resultados.

Al llegar a un nivel judicial significa que se agotaron los recursos de cobranzas o de llegar a una negociación con el cliente. Así como postula Coronel (2016), es importante que se pueda tener una mayor gestión de la cartera morosa, por lo tanto, así como la experiencia en Mi Banco – Jaén, lugar donde el autor estudió la situación, aquí también se toma esa situación y se acepta el postulado que emite. Según sus resultados, la cartera castigada se encuentra alrededor del 15% y 20%; este resultado da similitud cuando en una de las preguntas del cuestionario se quiso saber sobre la cartera castigada del Banco Financiero; se aprecia en la figura N° 22 que los asesores respondieron estar de acuerdo con un 41.2% y un 11.8% estar muy de acuerdo en que se llega a la vía judicial para la recuperación del crédito. Para lograr resultados favorables en el banco, son los aspectos claves que existe en el área de cobranzas y que se deben mejorar, como también efectuar estrategias con el fin optimizar la mora, conjuntamente verificar trimestralmente las políticas, procesos que brinda el ante de cualquier operación.

9. CONCLUSIONES

Los resultados han mostrado que para estimar el nivel de la eficacia en la gestión de la cobranza es fundamental precisar actividades en el área, que permitan optimizar el cumplimiento y el desempeño de los procesos a través de la estandarización del trabajo, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de políticas de mejora continua que, hasta donde se ha podido encontrar, la empresa no le ha brindado la importancia respectiva a estas acciones. En la figura N° 02, los colaboradores indicaron en un 50% estar de acuerdo y un 14.7% muy de acuerdo sobre los resultados que permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza. Además, los resultados arrojaron que no hay una relación directa entre la colocación de créditos con la gestión de cobranza, por lo tanto, el trabajo que se realiza es totalmente independiente, es quizá que por eso, la cartera morosa no ha podido ser controlado en algún periodo del año, mostrando un bajo nivel respecto a la consecución de los objetivos del área.

El nivel de la morosidad en el Banco Financiero ha registrado un alza leve debido a algunos factores del entorno principalmente los ocurridos por los fenómenos naturales vividos en la ciudad que hasta ahora están acarreado ciertos problemas con clientes, además, todavía hay falencias en la recuperación de la cartera morosa que generan costos a la institución. De acuerdo a los resultados obtenidos en la figura N° 08, el 32.4% está en desacuerdo respecto a los procesos aplicados para la cobranza de créditos, mientras que el 23.5% se muestra indiferente y sólo el 38.2% dice estar de acuerdo. El principal argumento de los asesores es que los procesos en el área no se ajustan a la realidad, que si bien es cierto, la cartera morosa no es alta, aun existe un margen importante que no se ha podido recuperar. El nivel de morosidad por tanto, es todavía un problema a resolver en el banco y que debe, en el corto plazo, debe ser revisado de manera urgente.

Existe una relación continua entre la eficacia de la gestión de cobranza de la entidad con el nivel de morosidad, pues las numerosas acciones que se efectúan en el área de cobranzas se involucran con los sistemas de gestión; es claro que realizar la cobranza representa un costo alto por todo lo que involucra para el banco, y lo que se recupere es

un reflejo de las labores realizadas en equipo; entonces, al hallarse un vínculo muy estrecho entre uno y otro, se puede concluir que para que un sistema de cobranza se desarrolle de manera correcta, se requiere de la eficacia del trabajo que abarca la gestión de la misma. En la figura N° 17, el 41.2% indica estar de acuerdo sobre la manera de realizar la cobranza, dando a entender que el proceso de cobranza es efectivo; el 17.6% indicó estar muy de acuerdo y sólo el 14.7% refirió estar en desacuerdo; por lo tanto, al haber una relación fuerte entre la gestión y la morosidad, es vital tomar medidas correctivas.

Luego de realizar el análisis del estudio y estadístico para medir el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero, se ha podido establecer una correlación positiva fuerte de la gestión de ambas variables, siendo significativa luego de haber realizado las 34 encuestas y queda demostrado que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de ,695 y están alineados, por esa razón se concluye que cuanto mejor se enfoque en la gestión de la institución y mejoren los procesos de cobranza, se logrará disminuir la tasa de morosidad.

10. RECOMENDACIONES

Una de las principales recomendaciones que se establecen luego de los resultados obtenidos, es que se deben mejorar los filtros para la obtención de los créditos, pues, una de las razones de que la cartera siga creciendo, es que los expedientes de crédito no cumplen con la revisión respectiva; es importante que el asesor este preparado y capacitado para esa labor y, que la rigurosidad del proceso se cumpla.

Se debe poner mayor énfasis en la estandarización de procesos en base a los lineamientos del banco: en primer instancia es identificar las principales causas por el cual los clientes caen a la condición de moroso, esto se logra realizando un exhaustivo seguimiento por intermedio de los asesores de crédito que, como conocen los casos de sus clientes, se podría cruzar información, y de ello tener una data general con un historial en común por cada cliente.

El área de cobranza requiere de una capacitación adecuada, así como la información apta para tener una visión integral del prospecto y de lo que se encontrará en él. Se debe clasificar los niveles de morosidad de manera que exista un equilibrio, de ese modo se puede constituir planes novedosos de recuperación dirigidos a los colaboradores del banco; por consecuencia brindará opciones de generar estrategias con el objetivo de no vender la cartera morosa, pues, mientras mayor nivel de morosidad tenga un cliente, mayor se vuelve el nivel de complejidad para la recuperación de la deuda.

Uno de los principales motivos que llevan a otorgar créditos sin previa regulación por parte de la empresa, es también las metas que se establecen, que si bien es cierto son importantes, tienen que ser más reales. Para eso, el Banco Financiero pueda aliviar el problema con respecto a la gestión de la cartera morosa, desarrollando indicadores de productividad alineados con la realidad de los clientes; elaborar un seguimiento a través de la gestión de cada asesor de forma diaria, como también por cada cliente.

Es importante trabajar indicadores de efectividad, así como se tiene en la colocación de créditos, también para la recuperación; el personal debe ser capaz de reconocer el costo de los procesos de cobranza con el fin de no incurrir en ellos y sobre pasar el punto de equilibrio de cada cuenta. Para eso es importante estar conscientes de que el involucramiento es total y que todas las demás áreas del banco deben participar.

Como ultima recomendación, se debe lograr fortalecer las relaciones que mantiene el banco con las empresas externas de cobranzas (service), con el fin de trabajarla y hacer efectiva la recuperacion. Pues ello permite reducir costos y recuperar deudas con mayor nivel de morosidad, no obstante, hay que tener cautela, pues la administración de ésta tambien puede ser un riesgo para el banco. Para ello, se debe formalizar claramente las políticas, procedimientos y los procesos, así como, la filosofía de la institución.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., Camargo, G. & Morales, R. (2015). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Revista Economía y Sociedad*, Pag. 22-23.
- Astuquipán, C. (2015). Cobranzas efectivas. *Revista Business Perú*. Pág. 32-33.
- Basantes, C. (2015). *Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior de Chimborazo. Riobamba. Ecuador.
- Campoverde, F. (2008). *Separata. Riesgo crediticio, su administración y control*. México.
- Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 -2012*. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad. Perú.
- Castro, L. & Vasquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Chero, K, & Paredes, M. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepén 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Cervera, S. y López, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Cipriano, K. (2015). Auditoría financiera y recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*. Vol. 23 N° 44 pp. 35-41
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén 2015*. (Tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Cubero, T. (2009). Manual Específico de Auditoría de Gestión. Vol. 2. *Revista del Ilustre Municipio de Cuenca*. Ecuador.

- Del Carpio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa S.A. Chimbote*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú.
- Delgado, D. y Chavesta, M. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014*. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Economista, E. (2016). Créditos a mypes en la Macro Región Norte crecieron 13 por ciento. *Revista magazine*. pp. 20,21.
- Farje, R., Núñez, D. & Reyes, E. (2016). *Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Gestión. (28 de Noviembre de 2016). Piura y La Libertad concentran más del 50% de créditos otorgados a Mypes en Macro Región Norte. *Revista Gestión*, págs. 14,15.
- Hayes, S. (2010). *Crédito y Cobranzas. Guía práctica*. Ediciones Contables. México.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (2^a. ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, (5^a. ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Limachi, P. (2015). *La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014*. (Tesis pre grado). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú.
- López, C. (2015). *Elaboracion de un sistema de evaluación a clientes para lograr cobranza efectiva en la Empresa Figuretti S.A., dedicada a las artes gráficas de la ciudad guayaquil*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Meza, G. (2014). *Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa*. Editorial Planeta. Colombia.
- Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. Cuarta edición: Bogotá, Colombia.
- Miranda S. (2013). *Investigación denominada: Aplazamiento de pagos y Morosidad entre empresas*. México. Mc Graw Hill.
- Moreno, P. (2002). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Editorial Planeta. México.

- Nimal A, Fernando. (2008). Managing Microfinance Risks - Some observations and suggestions”. Asian Development Bank. *Journal of Finance*. pp. 129.
- Ortigosa, J. (2014). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. (Tesis pre grado). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Panez, J. (2008). *Diccionario de Contabilidad Economía y Finanzas*. Editorial Ibesa.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. (Tesis maestría). Universidad Técnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Quispe, M. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. Perú.
- Ramírez, V. (2016). *Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos*. (Tesis pre grado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ampato. Ecuador.
- Reforma, J. (2012). Crecen quejas de deudores por cobranza, 2010–2012. *Revista América Economía*. pp. 36-38.
- República, L. (19 de Enero de 2016). Lambayeque registra solo 4% de morosidad, según la SBS. *Revista La República*, pág. 15.
- Restrepo, G. (2006). “*El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológico*”. Editorial Liberia. Colombia.
- Rial, A. (2004). “*Las Mejores prácticas en las cobranzas al Consumidor*”. Londres: VRL Publishing, Ltd.
- Robbins, S. (2010). *Administración*. Decima Edición. Editorial Pearson.
- Rodríguez, J. (2004). *Organización contable y administrativa de las empresas*. Ediciones Contables y administrativas. México.
- Samillán A. y Gonzáles, G. (2017). *Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Saucedo, M. (2013). *La implementación de una estrategia de control a la labor de cobranza de los analistas de crédito a fin de sincerar la situación crediticia de los clientes en la EDPYME ALTERNATIVA*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú.
- Teskiewicz, A. (2007). “*Modelos predictivos para cobranza y refinanciación*”. First Collection Summit, *Credit Management Solutions*. pp. 54.
- Vásquez, M. (2012). *Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepén Enero – Junio 2012*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.
- Velandia, N. (2015). *La venta de cartera vencida está de moda, p.1–3. Publicaciones financieras*. Buenos Aires.
- Vera, B. (2017). *Incremento de la morosidad es mayor en las entidades financieras del Estado*. Revista Finanzas. pp. 17-19. Lima.
- Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. (Tesis pre grado). Universidad Internacional Del Ecuador, Guayaquil, Ecuador

12. ANEXOS

1. Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración
ENCUESTA

INTRODUCCIÓN: La encuesta presente mantiene como objetivo primordial llegar a conocer la eficacia en la gestión y las causantes de la morosidad a partir su experiencia en el banco. Por lo que solicitamos a usted, que al brindar sus respuestas sean pertinentes, clara y objetivas de tal forma que permitan brindar información necesaria sobre el contexto de los hechos. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: Desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

N°	MOROSIDAD	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el nivel de logro percibido en los resultados de un periodo permite llevar una adecuada gestión de la cobranza?					
2	¿Cree usted que el nivel de colocación permite una óptima gestión de cobranza?					
3	¿Considera usted que las condiciones actuales son las más adecuadas para el otorgamiento de un crédito?					
4	¿Cree usted que la información que se registra del cliente es suficiente como para brindarle un crédito?					
5	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?					
6	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?					
7	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
8	¿Cree usted que la evaluación de la mora hasta el presente año ha sido la esperada?					
9	¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia eficiente					

	antes de otorgar créditos al cliente?					
10	¿Cree usted que las visitas imprevistas al cliente tienen efecto para constatar lo declarado en su solicitud de crédito?					
11	¿Considera usted que el Banco Financiero capacita de manera adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de crédito?					
12	¿Usted cree que los responsables de los créditos realizan una valoración económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?					
13	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los responsables de los créditos con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?					
14	¿Considera usted que los integrantes del flujo de aprobación realizan el seguimiento a los créditos otorgados?					
15	¿Considera usted que el alto índice de morosidad afecta diversos índices financieros del Banco?					
16	¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?					
17	¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento del Banco?					
18	¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?					
19	¿Usted considera que se realiza de forma adecuada el manejo de la cartera atrasada?					
20	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada?					
21	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?					
22	¿Cree usted que se realizan las cobranzas de créditos en calificación dudoso de manera eficiente?					
23	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?					
24	¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?					
25	¿Cree usted que se realiza una adecuada evaluación del crédito colocado?					
26	¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?					
27	¿Cree usted que se realizan las cobranzas preventivas de mora en relación a su cartera de crédito?					
28	¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?					

2. Validación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : CARLOS OTENO GONZALES
 1.2 Profesión : LIC. ADMINISTRACIÓN
 1.3 Grado académico : MAGISTER.
 1.4 Título Profesional : ADMINISTRACIÓN
 1.5 Institución donde trabaja : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE
 1.7 Teléfono : 9883 27488
 1.8 Correo Electrónico : coteroy@ucvvirtual.edu.pe.
 1.9 Nombre del Investigador : TRESY MIWSKA JUGA ALBAHIRANO

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			



--	--	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			



--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

Chiclayo, Mayo del 2018

Mgtr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 41082927

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Maria del Socorro Gajardo Saavedra*
- 1.2 Profesión : *Contadora Mayor*
- 1.3 Grado académico : *Magister*
- 1.4 Título Profesional : *Contadora*
- 1.5 Institución donde trabaja : *Coloqa Modelos "Elvira Argente"*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Dep. Contabilidad*
- 1.7 Teléfono : *97047132*
- 1.8 Correo Electrónico : *sventina2@hotmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Tracy Mikska Tuya Altamirano*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	X			

--	--	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	X			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	X			



	X			
--	---	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

Valido en ficha de Postgrado

Chiclayo, Mayo del 2018


Mgtr. ~~ALVARO~~
"Firma y sello del experto"
DNI: 02847957



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *DRS ALBERTO SAHURRA CARRASCO*
- 1.2 Profesión : *LIC. EN ADMINISTRACION*
- 1.3 Grado académico : *MBA GR. ADM. ESTRATEGICA DE EMPRESAS*
- 1.4 Título Profesional : *LIC. EN ADMINISTRACION*
- 1.5 Institución donde trabaja : *U.C.V.*
- 1.6 Cargo que desempeña : *DOCENTE*
- 1.7 Teléfono : *939479861*
- 1.8 Correo Electrónico : *SCARRASCO@UCV.VIRTUAL.UON-PE*
- 1.9 Nombre del Investigador : *TRACY MILUSKA JARA ACOSTA*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

--	--	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	✓			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

Chiclayo, Mayo del 2018

Mgr./ Dr.

HON. LOS A. ²⁰¹⁸ ¹²⁰⁰⁰ ^{CARENSO}
Firma y sello del experto

DNI: 409331418

3. Autorización para la realización del estudio.

BANCO  FINANCIERO

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

Chiclayo, 03 de Abril de 2018.

Dr. Henry Lloella Gonzáles
Director de Investigación.
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Treesy Miluska Inga Altamirano, estudiante de la Escuela de Administración de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su investigación de tesis en el Área de Cobranzas del Banco Financiero Agencia Chiclayo, el cual es requisito fundamental para culminar satisfactoriamente su carrera profesional.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,


 CARLOS ENRIQUE ALBÁN IPANAQUE
Gerente de Agencia

Carlos Enrique Albán Ipanaque
Gerente de Banco Financiero
Agencia Chiclayo

4. Recopilación de imágenes: encuestados.



Figura 31: Encuesta realizada al asesor de crédito del Banco Financiero Ag. Chiclayo.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 32: Encuesta realizada al asesor de crédito del Banco Financiero Ag. Chiclayo.

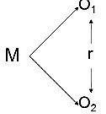
Fuente: Elaboración propia.

5. Matriz de Consistencia

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Inga Altamirano Treesy Miluska

TITULO: “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017”

FACULTAD/ESCUELA: Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo.</p>			Cuantitativa, Descriptiva, Correlacional	La población total tomada serán los 30 asesores de créditos y 04 gestores de cobranzas; responsables de la colocación y cobranza de la cartera.	Se usará: Cuestionario	
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
¿Cuál es la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017?	<p>Específicos</p> <p>Estimar el nivel de eficacia en la gestión de cobranza en el Banco Financiero agencia Chiclayo.</p> <p>Diagnosticar el nivel de morosidad en el Banco Financiero agencia Chiclayo.</p> <p>Medir el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo.</p>	<p>Hi: Incrementaría el nivel de eficacia de la gestión de cobranza si disminuye el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo 2018.</p> <p>Ho: Reduciría el nivel de eficacia de la gestión de cobranza si aumenta el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo 2018.</p>	<p>Independiente</p> <p>Eficacia de la gestión</p> <p>Dependiente</p> <p>Morosidad</p>	<p>Enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Asimismo, el diseño será no experimental de corte transversal, cuyo esquema es:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M → Muestra O₁ → Eficacia de la gestión r → Relación O₂ → Morosidad</p>	Se ha tomado del total de la población identificada que también servirá como muestra, vale decir los 30 asesores de créditos y 04 gestores de cobranza.	Se usará: Cuestionario	Las medidas estadísticas a utilizar: Estadística descriptiva

Acta de Originalidad de Tesis

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:


Eficacia de la Gestión de Cobranza y su relación con el Nivel de Morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

INGA ALTAMIRANO TREESY MILUSKA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **22 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 02 de Agosto del 2018



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Docente

Autorización de Publicación de Tesis

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

Yo Treesy Miluska Inga Altamirano, identificado con DNI N° 47016722, egresada de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"Eficacia de la Gestión de Cobranza y su Relación con el nivel de Morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

Es un trabajo realizado a base de mucho esfuerzo y dedicación por lo que no autorizo su publicación



FIRMA

DNI: 47016722

FECHA: 12 de Diciembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
INGA ALTAMIRANO TREESY MULUSKA

INFORME TÍTULADO:

EFICACIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON EL
NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO FINANCIERO CHICLAYO, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN