



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi  
Banco, Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Br. Darwin David Sanchez Delgado (ORCID : 0000-0003-4089-8655)

Br. Eliezer Pacheco Rojas (ORCID :0000-0001-7699-4900)

**ASESOR:**

Mg. CPC. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID : 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas**

Chiclayo – Perú

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la fortaleza y guiarme en mi camino. por darme a mis seres queridos que son mis padres Elo y Julia y mi hijo Eliezer Gadiel que son los que me han apoyado Incondicionalmente.

**Eliezer**

A Dios, por facilitarme y guiarme en mi camino.  
Por mantenerme cerca de mi esposa lady e hijo Joseph Fabricio junto con mis padres Savino y Lilibeth que son los que me brindan su apoyo infinito.

**Darwin David**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar mi carrera profesional de Contabilidad; a los docentes asesores por su orientación. Asimismo, un agradecimiento especial a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron con un granito de arena para el desarrollo de esta investigación.

**Los autores**

## Página del Jurado

### ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 038-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 8:00 am horas del día jueves 3 de setiembre de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 392, de fecha martes 1 de setiembre de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén"**, presentado por los bachilleres: **SANCHEZ DELGADO DARWIN DAVID y PACHECO ROJAS ELIEZER** con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Liliana Suárez Santa Cruz

SECRETARIO (A) : Mg. Manuel Igor Ríos Incio

VOCAL : Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR MAYORÍA**, siendo las 8:56 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 3 de setiembre de 2020 |



---

Mg. Liliana Suárez Santa Cruz  
Presidente



---

Mg. Manuel Igor Ríos Incio  
Secretario (a)



---

Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala  
Vocal

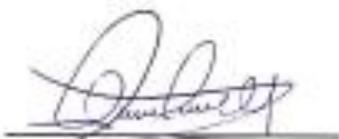
## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Sanchez Delgado Darwin David, identificada con DNI N.º 46120942, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De MIBanco Jaén**, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2020



Sanchez Delgado Darwin David  
DNI N.º 46120942

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pacheco Rojas Eliezer, identificada con DNI N.º 72494693, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De MIBanco Jaén**, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiénome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2020



---

Pacheco Rojas Eliezer  
DNI N.º 72494693

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	15
2.1. Diseño de investigación.....	15
2.2. Variables, Operacionalización.....	15
2.3. Población y muestra .....	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento.....	21
2.6. Métodos de análisis de datos .....	21
2.7 Aspectos éticos .....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV DISCUSIÓN .....	47
V CONCLUSIONES .....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	50
VII. PROPUESTA .....	51
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS .....	60
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	76
Reporte de Turnitin .....	77
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	78
Autorización de versión final del Trabajo de Investigación UCV .....	80

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Gestión De Cobranza</i> .....	15
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Nivel de Morosidad</i> .....	17
Tabla 3. <i>Muestra</i> .....	18
Tabla 4. <i>Cuadro de instrumentos</i> .....	20
Tabla 5. <i>Alfa de Cronbach</i> .....	20
Tabla 6. <i>Importancia de cobranza</i> .....	23
Tabla 7. <i>Indicador 02: Normas</i> .....	24
Tabla 8. <i>Indicador 03: Políticas</i> .....	25
Tabla 9. <i>Indicador 04: Análisis de Créditos</i> .....	26
Tabla 10. <i>Indicador 05: Condiciones de Créditos</i> .....	27
Tabla 11. <i>Indicador 06: Riesgo Crediticio</i> .....	28
Tabla 12. <i>Indicador 07: Llamadas Telefónicas</i> .....	29
Tabla 13. <i>Indicador 08: Visitas de cobranza a domicilio</i> .....	30
Tabla 14. <i>Indicador 09: Cartas</i> .....	32
Tabla 15. <i>Indicador 10: Renegociación</i> .....	33
Tabla 16. <i>Indicador 11: Preventiva</i> .....	34
Tabla 17. <i>Indicador 12: Extrajudicial</i> .....	35
Tabla 18. <i>Indicador 13: Judicial</i> .....	36
Tabla 19. <i>Indicador 14: Evaluación crediticia basadas a la garantía</i> .....	37
Tabla 20. <i>Indicador 15: Créditos aprobados por amistad o parentesco</i> .....	38
Tabla 21. <i>Indicador 16: Poca claridad de la información al cliente Sobreendeudamiento al cliente</i> ...	40
Tabla 22. <i>Indicador 17: Evaluación crediticia basadas a la garantía</i> .....	41
Tabla 23. <i>Indicador 18: Morosos en situación de crisis</i> .....	42
Tabla 24. <i>Indicador 19: Deudores fortuitos</i> .....	43
Tabla 25. <i>Indicador 20: Morosos habituales</i> .....	44
Tabla 26. <i>Plan De Propuestas</i> .....	55

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Importancia de cobranza.....	24
<i>Figura 2.</i> Normas.....	25
<i>Figura 3.</i> Políticas.....	26
<i>Figura 4.</i> Análisis de Créditos .....	27
<i>Figura 5.</i> Condiciones de Créditos.....	28
<i>Figura 6.</i> Riesgo Crediticio.....	29
<i>Figura 7.</i> Llamadas Telefónicas.....	30
<i>Figura 8.</i> Visitas de cobranza a domicilio.....	31
<i>Figura 9.</i> Cartas .....	32
<i>Figura 10.</i> Renegociación .....	33
<i>Figura 11.</i> Preventiva.....	34
<i>Figura 12.</i> Extrajudicial .....	35
<i>Figura 13.</i> Judicial .....	36
<i>Figura 14.</i> Evaluación crediticia basadas a la garantía.....	38
<i>Figura 15.</i> Créditos aprobados por amistad o parentesco.....	39
<i>Figura 16.</i> Poca claridad de la información al cliente Sobreendeudamiento al cliente.....	40
<i>Figura 17.</i> Evaluación crediticia basadas a la garantía.....	41
<i>Figura 18.</i> Morosos en situación de crisis.....	42
<i>Figura 19.</i> Deudores fortuitos .....	43
<i>Figura 20.</i> Morosos habituales.....	44
<i>Figura 21.</i> cuadro de organización recuperado de MIBANCO .....	54

## Resumen

La presente investigación con título “Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mibanco Jaén”, tiene como objetivo general “Proponer un sistema de gestión de cobranzas para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco Jaén”, se pudo determinar que una buena gestión de cobranza si ayuda disminuir el nivel de morosidad.

La presente investigación se sustenta en las teorías de Hernández para la variable Gestión de Cobranza y la teoría de Vilcarromero para la variable Nivel de Morosidad. La metodología de investigación tiene enfoque cuantitativo, es propositiva descriptiva, diseño no experimental; y en la cual se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert, la población está conformada por 30 persona de la empresa y su muestra es de nueve personas. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental. La fiabilidad del instrumento fue determinada por el indicador estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó 0.802.

Finalmente, el presente trabajo de tesis concluye que una buena gestión de Cobranza si permite disminuir el nivel de morosidad.

Palabras claves: Gestión de Cobranza, Morosidad.

## **Abstract**

the present investigation with title "Collection Management to Decrease the Level of Micro Enterprise Defaults of Mibanco Jaén", has as a general objective "Propose a collection management system to Decrease the Level of Micro delinquency of My Bank Jaén", could Determine a good collection management if it helps decrease the level of delinquency.

This research is based on Hernández's theories for the Collection Management variable and the Vilcarrero theory for the Default Level variable. The research methodology has a quantitative approach, it is descriptive purpose, not experimental design; and in which a survey was prepared and applied using the Likert scale, the population is made up of 30 people from the company and its sample is nine people. The instruments used were the questionnaire, interview guide and documentary analysis guide. The confirmation of the instrument was determined by the Cronbach Alpha statistical indicator, which showed 0.802.

Finally, this thesis paper concludes that a good collection management can reduce the level of delinquency.

Keywords: Collection Management, Late Payment.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de nivel internacional, en la portada de El País se destaca de la restauración económica de España que sigue inmerso en esa curación pertinaz entre 10 y 15 años para rehacer el mercado laboral tras una crisis. Por lo cual tiene una coincidencia resaltante en el crédito. Hace 10 años se llegó a crear el primer referente en España para contrarrestar la crisis, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). Entonces la mora no tendría que haber aumentado, estaba aún en el 4,5%. termino llegando a la cima del 13,8% en diciembre de 2013. Desde entonces se ha producido, progresivamente, la caída hasta alcanzar el 5,6%. Último dato disponible. La cantidad de préstamos caídos en mora de los bancos asciende a (64.784 millones de euros) es igual al de 2009 pero el crédito total es alrededor de un 35% inferior. Es, simplemente, cuestión de oferta y demanda... y de la regulación bancaria.

(Carbó, 23 de Julio del 2019)

Los colombianos tienen la mora más elevada con los bancos entre toda América, de acuerdo a lo comentado por Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), Según estas estadísticas, el país de Colombia tiene el mayor nivel de mora, respecto a sus vecinos de América del Sur, al tener un índice de morosidad equivalente en 5,11%. Asimismo, este país, se encuentra ubicado en el top 5 de los países considerados ‘malos pagadores’; por otro lado, tenemos a Uruguay (5.08%), Brasil (4,16%), Paraguay (3.20%) y Perú (3.01%). De acuerdo a lo comentado por el docente universitario (Universidad Externado de Colombia, Javier Hugo González, este porcentaje “es un guarismo sensato para Colombia”. Además, señaló que un elemento clave en esta escena es la tasa de interés de los bancos. “El Banco de la República tiene 5.02%, y las entidades financieras aún tienen las tarjetas de crédito y de consumo a un porcentaje elevado, de tal manera, que los usuarios al poseer aquellas tarjetas cada vez están más cerca a los endeudamientos, esto perjudica radicalmente a las organizaciones financieras”, subrayó.

(La republica, 10 de octubre del 2018)

El indicador de cartera de calidad toma como ejemplos las cifras generales de los compromisos que poseen los usuarios y las organizaciones con las empresas financieras, de la mano con la cartera vencida (cuya mora 30 días a más), información equivalente a un activo de alto peligro para los sistemas financieros. (La republica, 10 de octubre del 2018)

En enero Italia alcanzo su cifra más elevada con respecto a la morosidad, los bancos italianos vuelven a responsabilizarse por el aumento de créditos morosos. Donde el sector bancario italiano sigue angustiándose por la cantidad de créditos de sus entidades. Los bancos italianos alcanzaron números récord en los créditos dudosos. Los datos publicados por el Banco de Italia, las instituciones de crédito financiaron en enero 202.053 millones de euros, lo que resulta un 0,5% mayor al del mes anterior y un 8,9% por encima del año anterior. (EL Pais, 09 de marzo del 2019).

A nivel nacional, señalan que, en el desarrollo de brindar un crédito, la liquidez de la banca puede estar en peligro. Actualmente, se evidencian diversos instrumentos tecnológicos que permiten establecer si un individuo posee la intención de cancelar la obligación contraída, comentado en el discurso de presentación en el Quinto Congreso Internacional de Cobranzas, organizado por la (ANECOP) ‘Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú’ así lo señalaron los especialistas en finanzas. (Diario Gestion , 20 mayo del 2019).

Con un correcto tramite de cobranzas se logra recuperar la deuda en su mayor porcentaje. En el Perú un tenemos entidades que tienen deficiencias en el proceso de cobranza, sino también en los casos de que no mide el riesgo con los que está realizando sus negocios, esto es debido a que no les hacen un seguimiento oportuno a sus clientes o también por su cobranza manual que vienen realizando. Se estima que cuando se realiza una cobranza temprana – entre 1 y 30 días de la fecha antes de vencer – se obtiene una mayor confiabilidad de la recuperación del crédito en un porcentaje del 95%. (Diario la gestion , 29 de agosto del 2017).

Según (Merino, 28 de diciembre del 2018), la disminución de la morosidad de los bancos entre octubre y noviembre de 2018 se detalló por la caída de créditos dudosos otorgados por la entidad el destino de la inversión de los clientes. La banca peruana disminuyo su morosidad en

noviembre el total de un porcentaje de 3.07%, alcanzando un nivel de disminución del 0.02 puntos de porcentaje (p.p.) con referencia al mes anterior, y en 0.05 p.p. ante noviembre de 2017, reveló ASBANC. Según la entidad, la reducción de la morosidad de los bancos entre octubre y noviembre de 2018.

A nivel regional, según el noticiero RPP noticias Cajamarca registra el 40% de morosidad predial, Sonia Quispe Silva, jefa del área coactiva del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca (SATCAJ) detallo que en la provincia se registra un elevado índice de morosidad, traducido en cifras se trata de un 40%. La cual informó que están realizando una serie de propuestas estratégicas para lograr la disminución de la cantidad de mora, pero a pesar de ello hay contribuyentes que no cumplen con su deber, pese a que se les otorga facilidades y beneficios. (SATCAJ) “El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca” empezó a realizar los embargos a los clientes que no realizaron su pago en las fechas indicadas, es decir no cumplieron con sus pagos prediales. (Radio Programa del Perú, 11 de octubre del 2017).

Por otro lado, en el ámbito institucional la empresa de MI BANCO situada en la ciudad de Jaén, encarga de otorgar créditos microempresarios, pero conforme es el líder en otorgaciones de créditos, existe el problema respecto a la forma y modo de realizar Cobranza con el fin de disminuir su grado de endeudamiento, frente a esta problemática la empresa ha aumentado su morosidad ya que es uno de los bancos con más morosidad en la ciudad de Jaén y hemos visto por conveniente realizar ciertas gestiones de cobranza ya que no se utiliza algunos planes de acción para efectuar búsqueda, monitoreo, para hacer excelente evaluación al momento de ejecutar las actividades comerciales con sus usuarios. Este es el motivo, el interés de elaborar propuestas de gestión de recaudos para impedir los impagos en nuestra agencia financiera. causas de porque el cliente está quedando mal en el sistema.

En los trabajos previos, se encontró que en Ambato Ecuador, (Gutiérrez, 2017), investigación “*Administración de cobranza y la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA*” (P.1), su objetivo general: Reformar el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza para bajar el peligro crediticio y elevar la liquidez de la Cooperativa antes

mencionada, teniendo como base una investigación exploratoria y a su vez un estudio descriptivo, concluyo que el modelo propuesto de gestión de cobranza permitió reducir la morosidad de la cartera que se encuentra vencida logrando el dinamismo en la recuperación de los créditos. Finalmente, se sugiere utilizar a corto plazo de la gestión de crédito con procesos sistemáticos maximizando la eficiencia a través de la tecnología.

En su tesis “*Sucesos de los índices de morosidad en cartera crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, del período 2017*”. Su objetivo general fue: Establecer los sucesos de los índices de morosidad crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L casa matriz Estelí. teniendo como base una investigación cualitativa y a su vez un estudio de situación específica, determina que los clientes como personas naturales o jurídicas efectúan diligencias sin ningún procedimiento post al consentimiento del préstamo, estos forman enormes costas y desigualan su economía sin calcular su beneficio o nivel de ingresos, “el Sobreendeudamiento del cliente antes del crédito, aunque llegue a cumplir con los requisitos esto no basta para asegurar 100% la cancelación de las cuotas establecidas por la institución”.; de igual manera para conseguir los objetivos institucionales, anticipadamente se debe así mismo si se quiere lograr los objetivos propuesto se debe trazar metas independientes según el área para desempeñarlos con toda normalidad. Además, se recomienda de qué manera trabajar en equipo para lograr disminuir la cantidad de morosidad, luego establecer ideas estratégicas una de ellas puede ser capacitaciones a los asesores, ejecutivos comerciales, asistentes comerciales, para un buen funcionamiento y desarrollo de la entidad. (Gutiérrez, 2015)

En su estudio “*Administración financiera para vigilar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. ciudad de Ambato*”, consideró un objetivo vigilar el índice de morosidad, en tal sentido, efectuó una serie de períodos. con la indagación Cuantitativa, Concluye que al término de las encuestas analizadas en base a un ejemplo de guía de una gestión de cobranza financiera aportaría a minimizar la morosidad obtenida por parte de la Cooperativa, donde el 71% de los encuestados indican que si, en la cual, concluye que no tienen los pasos para la restauración de la cartera morosa lo que ha ocasionado el incremento de mora en la entidad. (Mejia, 2017).

A nivel nacional (Davila y Cuvas, 2015). *Hicieron el estudio “Acontecimiento del peligro crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C”*. considero objetivo general: “Establecer el suceso del peligro crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2014. Cuya consecuencia es que los analistas (asesores), no ejercen una apropiada evaluación de crédito al consumidor. Finalmente: “la entidad se encuentra siendo presumida por elementos externos e intrínsecos llevando a la presencia de la mora, así como la interrupción relacionadas a créditos específicamente a entidades pequeñas. Para ello, la empresa como medio de prevención realizan constantes aprendizajes sobre el peligro crediticio a los analistas de crédito con el propósito de que adapten convenientemente los instrumentos de la valoración crediticia.

En lo relacionado a habilidad de cobranza y su consecuencia en la afirmación y comprobación de entradas de acuerdo a la normatividad internacional de contabilidad NIC 18, *ingresos ordinarios, en la organización de transporte y servicios generales Joselito SAC”* con un objetivo: Establecer las consecuencia que crea las políticas de cobranza por servicios prestados en la confirmación y comprobación de las entradas de dinero a la entidad de transportes y servicios generales Joselito S.A.C, En el progreso del estudio se utilizó un tipo descriptivo, con un diseño de corte transversal, por la cual concluyo que la política de cobranza tuvo más porcentaje de control en la medición de los ingresos el año 2013 logrando el retorno de los beneficios económicos. Finalmente recomienda mantener la implementación de la política de cobranza dentro de la entidad porque asegura el control y seguridad en el reconocimiento de ingresos ordinarios disminuyendo la morosidad. (Castro, 2015).

“Administración de procedimientos del área de créditos y cobranzas para elevar el recaudo en institución nacional de chocolates de Perú S.A. 2017”, el objetivo fue: Determinar de qué manera la administración de proceso correspondiente al área de créditos y cobranza, mejora el recaudo de chocolates de Perú S.A 2017. Este estudio descriptivo se concluyo que existe una influencia de parte de la gestión del proceso del área de créditos y recaudos que aumenta la recaudación de crédito en la entidad. Además, confirma que las ratios financieras en la

administración de proceso del área antes mencionada, con la finalidad de poder obtener la disponibilidad de la liquidez y ayuda a analizar la gestión de la cobranza. (Huaman, 2018).

*En el ámbito Regional* (Huaman, 2018) *“Habilidades de recaudación y su analogía con la tardanza de cobros en la institución financiera Mi Banco- Jaén 2016.”* esta investigación tiene como finalidad general: Establecer el suceso de las habilidades de cobranza en la disminución de la morosidad en la empresa Financiera Mi Banco - Jaén. Con un método descriptivo correlacional, concluyo que empleando determinadas habilidades de cobranza se vinculan con una significativa reducción en la mora de la entidad de Mi Banco- Jaén. Finalmente recomienda implementar las estrategias propuestas para alcanzar una mejora de calidad de cartera en la entidad.

En Cajamarca, realizó la investigación titulada, *“Proposición de Pericias en Cobranza para reducir la Morosidad en la entidad Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2017”*, en la cual el objetivo fue plantear habilidades de cobranza para reducir la morosidad en la empresa, empleo método cuantitativo, , llego a comprender que las técnicas de cobranza son ejecutadas como una rutina de trabajo laboral, no son necesarias que estén orientadas a la disminución de la morosidad; asimismo se requiere que los trabajadores del área de cobranza brinden información de la cantidad de los usuarios morosos y la sumatoria de créditos en soles, así obtener un compromiso mayor en recuperar la cartera con retraso. (Gómez, 201)

Con relación a las Teorías Relacionadas al Tema: Realizamos un análisis bibliográfico encarando gestión cobranza de crédito y la recaudación de ingresos a partir de bibliotecas acuatizadas físicas y virtuales:

Los aspectos claves para la cobranza de crédito que considera un banco, se halla el perfil total del que solicita el crédito, absolutamente identificado e incluyendo su información de riesgo; así mismo de los anteriores créditos o de su récord de pagos. Es incluido en el objetivo de la solicitud, limitado por el tipo de producto ofertado por el banco. Siendo vital el nivel económico del solicitante para establecer si podría o no cumplir con sus cancelaciones. Los criterios podrían ser modificados de acuerdo a la procedencia de su economía del que solicita el crédito, siendo

un cliente que tenga negocio o que trabaje para alguna empresa. Por lo regular, los bancos requieren conocer a que persona se le dará un crédito, y se debe determinar los procedimientos para tener la información importante que los ayude a elaborar una idea de su puntualidad o récord de pago por parte del cliente. Al usar e ingresar las centrales de riesgos, es fundamental para obtener el récord de pagos de un cliente también conocer su riesgo crediticio (ESAN, 2016).

*En la Gestión de cobranza*, son las acciones aplicadas, coordinadas en todos los usuarios para su total recuperación del crédito, de modo que los activos exigibles institucionales se transformen en activos líquidos en el menor tiempo admisible, sosteniendo que para el transcurso no se pierda la conducta satisfactoria del usuario para una negociación futura. (Brachfield P. , 2008).

La gestión de cobranza son pasos muy reciproco para los usuarios, comenzando desde la evaluación de un cliente, una adecuada comunicación usuario-empresa, con el fin de otorgar durante el transcurso del convenio soluciones pertinentes por cada cuestión y anotando las medidas realizadas para que de esta manera se realice una búsqueda perenne, teniendo un estricto control de los asuntos acordados para su cumplimiento”. (Teskiewicz, 2009, p.36).

Rial (2004, p.52). “Pronuncia sobre la cobranza que es de mucha importancia porque nos asegura conservar a todo cliente, del mismo modo les da la alternativa de “renovar o solicitar un crédito”; donde es la guía clave y estratégica para seguir generando una rutina y cultura de pagos puntuales en todo cliente.

*Sistema de cobranza*, Es una guía utilizada por todas aquellas entidades dedicadas al otorgamiento de créditos, donde pueda recuperar el monto de préstamo otorgado, mencionando a las elaboraciones de procesos y habilidades logrando un cobro oportuno por todos los créditos generados. Teniendo en cuenta que este sistema es un procedimiento continuo para lograr los resultados favorables para la entidad. (Greco, 2010)

*Importancia de la Cobranza.*\_(Ettinger y Goliet, 2000), asegura que los procesos de cobranza son de gran importancia, para la cliente tenga la noción de separar su pago con su capital,

también mantener un volumen apropiado de ventas y llevar a que los clientes tengas un hábito de pago puntual.

*Normas de cobranza.* Según (Villaseñor, 1995), menciona que es el momento, de qué manera se debe cobrar y el cobro exacto de la cuota, se debe realizar la cobranza también las condiciones deben persistir, tanto así que quede satisfecho por la información, es decir son los compromisos para la obtención de dicho producto.

*Políticas de Cobranza.* Según (Ettinger y Goliet, 2000), asegura que son las formas que se aplican a los usuarios para la cobranza respectiva en la fecha indicadas.

Warren, Reeve y Duchac (2010), manifiesta que la política de especial de cobranza: “se refiere a que la deuda de cualquier usuario se define como un pago imposible, donde la entidad tiene que realizar su provisión (p. 401).

*Estrategias de Evaluación crediticia* “El objetivo es definir el otorgamiento del préstamo teniendo en cuenta las condiciones básicas o políticas de la entidad, es decir récord de pagos, plazo, garantía, cantidad del crédito, donde se brinden tener una relación permanente y duradera entre Entidad Financiera y el cliente”. (EUMED, 2009)

Examen de Créditos. Con el fin de otorgar al cliente diferentes tipos de crédito, para ello deberá tener solvencia moral y capacidad de pago, en el cual el asesor de créditos determina por un análisis cualitativo y cuantitativo. De las cuales puede ser una persona jurídicas u naturales, la principal base de ingreso del cliente se desarrolle en cualquiera de las actividades empresariales, puede ser comercialización, servicio, producción”. (EUMED, 2009)

La Condición de crédito. a) calificaciones crediticias: Pagos normales b) número de entidades: 3 entidades como máximo, c) Edad: con un mínimo de edad equivalente a 18 años y un tope de 75 años.

En cuanto a sus Requisitos: a) tiempo de funcionamiento: mayor a 6 meses, b) Ruc: Monto del crédito: mayor de S/500,000.00, c) Estabilidad comercial o domiciliaria, d) Experiencia empresarial: 1 año.

En cuanto a Documentos: a) Garantía: Documento de casa puede ser cliente o aval. b) DNI, c) Recibo de servicios agua o luz. d) Sustentos del negocio (factura, boletas, etc.)

*según el Riesgo Crediticio* “Menciona que es el riesgo que enfrenta un banco al otorgarle el crédito a un cliente deficitario, teniendo en cuenta a que el cliente pague o no el dinero que se le fue prestado, es de mucha importancia que el banco identifique el riesgo que existe antes de tomar cualquier decisión, para que pueda contrapesar las incidencias que tienen los créditos ya identificados, o tener que asumir el riesgo procurando minimizar. No existen ausencias de riesgos; sino existe solo la manera de poderlos disminuir”. (Añaez, 2014).

Philippe Jorion (2009 PG 247) «Determina al riesgo de crédito cuando surge de ambas partes de que ya no pueden cumplir con las obligaciones contractuales.

*Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos*, menciona que se utilizan varias tácticas o procesos en las cuales emplearemos la remisión de misivas son de más usadas cuando el cliente empieza a retrasarse en su cuota. “para que exista efectividad durante el período de cobranza, se toma en cuenta los elementos principales del porque el cliente no efectúa el pago en la fecha indicada, es decir, averiguar porque el cliente se atrasó en su pago, que estrategias se tomaron y como se realizara la cobranza al cliente, “donde se busca como resolver la situación del cliente porque no cumple con el pago, y saber si todas las estrategias de cobranza llevadas a cabo son las correctas y y si ha existido algún resultado”. (Gomez, Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro, 2002).

también se toman en cuentas las reglas y políticas utilizados para facilitar el crédito al cliente, del mismo modo tener en cuenta la recuperación del crédito, por el plazo fijado entre l banco y el cliente a quien se le otorgo el crédito, minimizando el riesgo de que el crédito pase a ser incobrable. (Gomez, Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro, 2002).

*Comunicación telefónica.* Se realizan a los usuarios directamente con el fin de recordarles respecto al pago de la deuda contraída y que se encuentra atrasada, cuando empieza a retrasarse en su primera cuota, pero si el cliente manifiesta Algún comentario puntual del porque no paga, se le brinda un espacio aproximadamente de 8 días para que se pueda regularizar. *cobranza al domicilio de cliente.* En vista que el cliente no pago durante estas coordinaciones, se procederá a realizar determinadas visitas a su casa, a fin de ejercer coacción de pago, así como cerciorarse el motivo de su retraso, pudiendo ser por temas económicos donde no cuenta con la liquidez para solventar el pago. En cuanto a las *Cartas.* Se debe enviar las cartas en términos buenos donde se le hace mención de su cuota retrasada, después de esto si persistiera en el no pago, procederán a remitir otra misiva que sería la segunda notarialmente. Luego se pasa a una *Renegociación que* “donde se llegara a un acuerdo entre el cliente y la entidad financiera teniendo en cuenta los motivos del porque no puede cancelar su deuda, llegando a nuevas fechas de pago donde el cliente y la entidad no se perjudiquen. (Gómez 2002).

*Procesos judiciales* Se lleva a cabo de forma drástica y estricta porque el cliente no desea pagar la cuota retrasada ni entrar en renegociación con el banco. Por tal motivo las entidades se ven obligadas a optar por este proceso, conocer dichos indicadores de suma importancia: *Preventiva:* esto utiliza la entidad para hacerles recordar a los clientes que el plazo pactado se está agotando, donde el cliente tenga la intención de ponerse al día con su pago, *Extrajudicial:* Son procesos y mecanismos utilizados por la entidad financiera y así lograr la recuperación de su evitando algún juicio con el cliente, es decir, no realizando algún proceso judicial. *Legal:* Viene a ser la última herramienta en utilizar estas entidades financieras a fin de no perder el capital invertido. Al respecto, no hay término determinado para recuperarlo, haciendo mención que estas cobranzas se realizan a partir de los noventa días que ha venció el periodo de tiempo de crédito (Pacheco, 2012).

*Técnicas de cobranza* Es el empleo de métodos para cobrar, con la finalidad de que el cliente se acerque lo más rápido posible a cancela su deuda, teniendo en cuenta algunos indicadores: *Recordatorio:* se le hace recordar al cliente su cuota vencida de acuerdo a su fecha de cancelación donde se utilizan las siguientes formas de cobro: las cartas y las llamadas,

*Insistencia:* se realiza el hostigamiento y presión al cliente (visitas, mensajes de voz) por parte de la entidad financiera hacia el cliente, teniendo la finalidad de que el cliente pague su cuota de manera rápida su cuota.

*Índice de morosidad.* Se refiere a la diferencia de la cartera vencida entorno al término del periodo ya sea mensual trimestral o anual; También se le puede decir que es el saldo de la cartera total del crédito total vencido. (Tarrillo, 2019)

Westley y Shaffer (1997) concluyen que la morosidad elevada afecta las relaciones entre el cliente y las financieras a largo plazo, afectando la voluntad de pago.

*Morosidad.* Es la impuntualidad o retraso del pago asía cualquier entidad, también se refiere a la no devolución de pago por parte del cliente los cuales son mencionados en una lista como morosos de forma documental (Gómez, 2017, p.33)

Existen opiniones comunes donde la morosidad empieza con su pago impuntual del cliente, existiendo problemas de cobranza. Si todos los procesos de cobranzas son realizados correctamente se evitarían varios de los problemas que existen durante la cobranza. (Nimal, 2008, p.129).

Ledgerwood (1999), Menciona que una cartera vencida o morosa produce:

- (a) Disminuye el ingreso financiero y mayor gasto en operativo de recuperaciones de créditos.
- (b) Disminuye la liquidez para el gasto de los controles y seguimientos de la cartera atrasada.

Schreiner (1999), En sus investigaciones de los bancos de Bolivia menciona que es un atraso costoso a partir de los 15 días a más.

### **Deficiencias en el Proceso de Evaluación.**

Conlleva a que todo el personal de trabajo brinde créditos con deficiencias dando como resultado la morosidad, es decir la falta de conocimientos en sus ocupaciones y compromisos que tienen en el seno de la organización. (Aguilar & Camargo, 2003)

Ross, Westerdfeld y Jordan (2010), mencionan que la evaluación de Crédito son lineamientos para definir a que cliente se le otorga el crédito o que cliente no se le otorga el crédito. También se refiere que el análisis del crédito son los pasos de decidir si el cliente aprueba dicha evaluación. (p. 655)

#### *Evaluación crediticia basada en la garantía.*

En la mayoría de oportunidades otorgamos más interés en asumir la deuda por el aval por garantía, y se deja de lado la solvencia moral del usuario que tiene para dar cumplimiento con sus deudas (Aguilar & Camargo, 2003).

Apostolik, Donohue y Went (2011), Menciona que las ejecuciones de las garantías son utilizadas por los bancos para tener un respaldo de su capital en consecuencia si el cliente no pueda cumplir con sus pagos.

#### *Créditos aptos por afecto o familiaridad.*

Menciona que varios de los trabajadores de la entidad financiera otorgan créditos a sus amistades sin realizar alguna evaluación, lo cual lleva a que la morosidad incremente en los niveles que se mantenía. (Aguilar & Camargo, 2008)

#### *Poca luminosidad de indagación del consumidor:*

Con la desesperación de aumentar la cantidad de clientes o la presión de captar nuevos clientes, lleva al error de no realizar una buena evaluación cualitativa, es decir no averiguar o indagar sobre el cliente, y solo se tiene en cuenta las supuestas apariencias que el cliente menciona. Además de que no se le informa al cliente la fecha o la tasa de intereses, etc., esto tiene como resultado el crédito mal otorgado. (Aguilar & Camargo, 2008)

#### *Sobreendeudamiento del usuario.*

Menciona que los ejecutivos de créditos otorgan más importancia a la garantía que está dejando el cliente, y muchas veces no toman en cuenta si tiene solvencia de pago, dando créditos desmedidamente. (Aguilar & Camargo, 2008).

*Existen varios Tipos de Morosos.* Menciona que todos los morosos no tienen el mismo comportamiento es decir todos no son iguales. Es por esto que primeramente se debe recoger información sobre cada deudor en lo que es liquidez, endeudamiento, solvencia moral, historial de pagos, etc. De esta manera se sabrá con qué tipo de moroso se está realizando el trato, estos son: Los clientes mal informados: estos son clientes que no se les brinda una buena información tanto en sus formas de pago y los requisitos. Estos no son para alarmarse con algún riesgo ya que cuando se les brinda la información realizarán su pago adecuadamente. Los usuarios que no han cumplido con cancelar sus obligaciones de pago: estos clientes por lo general han dejaron de cancelar las obligaciones debido a desacuerdos con facturas o litigios comerciales. Los morosos en situación de crisis: Estos son los usuarios que se encuentran en quiebra o tienen problemas económicos. Los deudores fortuitos: Estos son los clientes que tienen problemas de caja, pero es temporal esta condición, porque ni bien la superan realizan sus pagos. Los usuarios responsables y con solvencia, pero pésimos administradores: estos son los clientes que administran mal su negocio. Los clientes sin planificación: Estos clientes son los que sin razón se han sobre endeudado, por lo tanto, la capacidad de pago de estos es poca. Los deudores negligentes: Son clientes que no tienen la prontitud y el compromiso de realizar su pago. Los morosos habituales: Son los clientes que demoran en sus pagos porque tienen problemas de liquidez en su negocio o problemas financieros. (Brachfield J. , 2008)

De todo lo mencionado *el problema se formula* de la siguiente manera: ¿Cómo sería la administración de cobranzas para bajar el nivel de morosidad Micro Empresa De MIBANCO JAÉN?

La presente *Justificación del estudio* beneficiará a MIBANCO JAÉN, a través de estrategias de cobranza más eficientes, *que mejoren la recaudación de ingreso*. Asimismo, la entidad con indicadores rentables, personal capacitado, herramientas y competencias podrán generar mejores resultados en la cobranza. Finalmente, el estudiar a la gestión de cobranza mediante las teorías nos permitirá conocer las causas de una mala calidad de gestión y nos permitirá la gestión del cambio con las estrategias para mejorar las cobranzas de créditos otorgados por los gestores de MIBANCO JAÉN.

*Mientras que la Justificación teórica* El presente estudio pretende minorar la morosidad de una entidad bancaria aumentando los ingresos. (Laguna, 2017). Así mismo, hablamos de la otorgación de un bien presente a modificaciones de la promesa de obtener un bien futuro. Para finalizar, crédito es un convenio dado en modo bilateral entre un acreedor y un deudor, fundamentado en los atributos de reputación y solvencia que posea, los que complazcan al acreedor para que tenga confianza en el empleo de bienes o riquezas en el periodo establecido, pudiendo recuperarse cuando se culmine. (Valdés & Ibarra, 2005). Por consiguiente, la presente investigación pretende establecer estrategias adecuadas para la generación de nuevas prácticas de gestión de las cobranzas de MIBANCO, a partir de un diagnóstico.

*Mientras que la justificación institucional*, Se demuestra de modo institucional el motivo de la realización del trabajo de investigación y como contribuirá en tomar decisiones operativas que mejoren sus ingresos, disminuya costos y obtenga una mejor rentabilidad, además que se dé un mejor desarrollo empresarial. *Y la justificación social*, justifica las necesidades y los beneficios que tendrá la sociedad donde se encuentre la empresa en investigación

*En la Justificación metodológica* El presente estudio pretende proponer una buena administración de recaudación para minimizar el Nivel de morosidad Micro entidad de MIBANCO-JAÉN. Para desarrollar este objetivo se realizará un diagnóstico de la gestión cobranzas de créditos otorgados por los colaboradores y disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de MIBANCO-JAÉN Para finalmente, diseñar gestiones de recaudaciones para minimizar el nivel de morosidad en MIBANCO-JAEN.

Dentro del *Objetivo General* Plantear un sistema de administración de cobranzas para bajar el nivel de morosidad Micro Empresa De Mi Banco Jaén. Y los *Objetivos Específicos* son: Diagnosticar la actual gestión de cobranzas de Mi Banco Jaén; Evaluar el nivel de morosidad microempresa de Mi Banco, Jaén; Diseñar un sistema de administración de cobranzas para bajar el Nivel de morosidad Micro Empresa de MiBanco Jaén.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

En este estudio se realizó un análisis de manera detallada, de cómo incide la buena administración de recaudación para minimizar el Nivel de morosidad Micro entidad de Mi Banco Jaén, vinculando las variables de investigación.

**Según su enfoque es cuantitativa**, debido a que la recolección de datos que se obtuvo se demostró y porque se va a usar de encuestas cuantitativas con el software SPSS

**Según el esbozo de indagación es no experimental**, puesto que no hubo manipulación de las dos variables, para ello se observaron los fenómenos en su ambiente natural con la finalidad de poder analizar.

**Según su Tipo de Investigación Es propositiva descriptiva**; porque busca elaborar una propuesta de gestión de cobranzas y descriptiva porque se describe las variables de administración de cobranza y nivel de morosidad.

### 2.2. Operacionalización de variables

#### 2.2.1. Variables.

**Variable Independiente:** Gestión de Cobranza. –Estos son los principios, políticas y procedimientos de la administración para salvaguardar los bienes y recursos financieros de la entidad teniendo en cuenta la normativa vigente. (Hernandez, 2017).

**Variable dependiente:** Nivel de Morosidad. – Efecto y calidad de administrar y gestionar una actividad profesional con destino a establecer los objetivos y medios para la cobranza de créditos. (Vilcarromero, 2013)

#### 2.2.2. Operacionalización.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable Gestión de Cobranza*

<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
<b>Gestión de cobranza</b>	Sistema de Cobranza	Importancia	Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	
		Normas	Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes.	
		Políticas	Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	
	Estrategias de Evaluación Crediticia.	Análisis de Créditos.	Estima Ud., que para otorgar crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario.	
		Contextos de Créditos.	Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado	
		Riesgo Crediticio.	Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.	
	Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos	Llamadas Telefónicas.	Ud. estima que se desempeña con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito	Encuesta/entrevista
		Registros de recaudo a morada	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su casa.	
		Misivas.	Estima Ud. que se remiten misivas de recaudo en términos amigables cuando un usuario presenta fecha de retraso, de acuerdo las políticas de recobros.	
		Renegociación.	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.	
	<b>Procesos judiciales</b>	Preventiva	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando.	
		Extrajudicial	Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	
		Judicial	Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Nivel de Morosidad

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Técnica e Instrumento
Nivel De Morosidad	Ineficacia en el procedimiento de la Evaluación Crediticia	Evaluación crediticia basadas a la garantía.	¿Estima que se otorga más interés a la cabida de pago y capacidad moral del usuario y se deja de lado las garantías?	Encuesta/análisis documental
		Créditos aptos por afecto o familiaridad	¿En caso un usuario es conocido, no se valora su capacidad de cancelación para brindar un crédito?	
		Escasa claridad de la información al usuario Sobreendeudamiento al cliente	¿Estima Ud. que en pocas oportunidades se examina e investiga el expediente que el usuario otorga para pedir un crédito?	
		Cientes mal informados	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes.	
	Tipos de Morosos.	Morosos en situación de crisis	Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén	
		Deudores fortuitos	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos	
		Morosos habituales	Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago	

## 2.3. Población y muestra

### Población

Se define "Son aquellos factores que van a ser examinados y quienes podrán otorgar los resultados de la indagación, una vez terminada, podemos determinar nuestra muestra de estudio, con la que se trabajará, por ser representativa de la población". Esta a su vez está conformada por 30 personas que ocupan los cargos de gerentes, jefe de negocios, asesores, cajeros, jefa de operaciones y asistente comercial de MI BANCO JAEN. (Hurtado y Toro, 2001),

### Muestra

Esta se efectúa si la población es demasiada grande o abrupta que no puede ser examinada en su totalidad, por la cual el estudioso tendrá la acción de coger solo la muestra. Aunque la muestra no es una obligación indefectible de todo estudio investigativo, esto depende del propósito del investigador, el argumento, y las tipologías de sus dispositivos de estudio. (p. 145) Para esta investigación hemos tomado en cuenta el muestreo aleatorio estratificado con nueve colaboradores: cuatro de ellos pertenecen al área de Crédito; un Colaboradores del área de Gerencia; dos Colaboradores del área de Aprobaciones; dos Colaboradores del área de Cobranza. (Barrera, 2008)

según se demuestra en la Tabla siguiente:

Tabla 3. *Muestra*

Nº	Cargos de los funcionarios
01	Gerente
02	Jefe de negocios
04	Asesores
02	Gestores de Cobranza

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

### **2.4.1 Técnicas.**

Encuesta. - Técnica mediante el cual el estudioso otorga un instrumento de preguntas abiertas o cerradas para que el encuestado pueda llenar su opinión sobre las variables en estudio y poder lograr los objetivos propuestos (Hurtado, 2015).

Se utilizó esta técnica para recolectar información de la muestra representativa con el objetivo de obtener información de las dos variables de investigación. Para ello se aplicaron 2 encuestas dirigidas a MIBANCO-JAEN, con la finalidad de recolectar información relacionada al nivel de cumplimiento de la implementación de recomendaciones. Asimismo, se aplicó una encuesta tipo Likert de 20 preguntas dirigidas a los trabajadores de MIBANCO-JAEN

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos.**

*Cuestionario.* – Efectuamos un catálogo de preguntas cerradas tipo test con escala de Likert del uno al cinco y con 4 dimensiones para la variable GESTION DE COBRAZAS

*El análisis documental.* - Estuvo referido a la documentación e información relacionada con los reportes de estados de los informes del área de cobranzas.

*Fichas de Observación:* Documentos de gran interés, permitiéndonos conocer respecto a la variedad de diligencias internas que efectúan los colaboradores de la entidad financiera, información que es de gran importancia para las variables de estudio trazadas en este estudio.

Tabla 4. Cuadro de instrumentos

Técnica	Instrumento	Tipo
Técnica de Encuesta	Cuestionario	Escrita
Técnica de análisis documental	Ficha de cotejo, guía documental	-----
Técnica de observación	ficha de registro	apuntes

### 2.4.3 Validez y confiabilidad

**Validez:** La presente indagación se examinado y aprobado a partir del dictamen de 02expertos

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento se medirá a partir del descriptivo de Alfa de Cronbach

Tabla 5. Alfa de Cronbach

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	30
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	2	4	1	2	2	33
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	2	2	2	42
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	4	1	2	2	32
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	2	4	1	2	2	31
6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	30
7	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	1	1	1	33
8	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	37
9	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	4	2	4	2	2	2	35
<b>8</b>	0.10	0.17	0.17	0.10	0.17	0.10	0.17	0.17	0.10	0.22	0.22	0.25	0.22	0.10	0.17	0.17	0.00	0.25	0.10	0.17	<b>13.33</b>

<b>K =</b>	<b>20</b>
<b>K/(K-1) =</b>	<b>1.053</b>
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	<b>3.19</b>
$s_i^2 =$	<b>13.36</b>
<b>ALFA =</b>	<b>0.802</b>

En este estudio se usaron disyuntivas para el cálculo del alfa de Cronbach. Se aplicó un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas dirigidas a los nueve trabajadores de la Empresa MIBANCO. con la finalidad de examinar el nivel de discernimiento y actitudes, la varianza de los ítems dio un valor de 0.802 que se hallaría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que muestra una excelente firmeza interna para esta escala y apropiada para ser aplicada la encuesta

## **2.5. Procedimientos**

Para esta investigación primeramente se seleccionaron los instrumentos, en ese sentido se determinaron el uso de la guía de entrevista, cuestionario y la guía documental. Esta entrevista estuvo dirigida y realizada al directivo general de MIBANCO, para evaluar el conocimiento del gerente sobre la toma de decisiones, el cuestionario estuvo orientada para cada colaborador de MIBANCO, así mismo el análisis documental se aplicó al balance de situación como el estado de situación financiera y el estado de resultados, correspondiente a los dos ultimo años.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Respecto al procesamiento de datos y examen estadístico de la indagación se usaron los procesamientos de la información siguientes:

### **Método de alfa de Cronbach**

Los resultados de los cuestionarios se transfirieron a las hojas de cálculo del Software SPSS que contiene el soporte de datos para posteriormente congregar la información y mostrar mediante gráficos. El cual nos arroja datos estadísticos con valores fidedignos y confiables

### **Gráficos estadísticos**

Los gráficos estadísticos se obtuvieron de los resultados de los cuestionarios aplicados a los individuos involucrados en el asunto de indagación y mencionados en valores numerales de las tablas estadísticas, para una mejor comprensión de la información. Los gráficos usados son los de barras y circulares.

- confección de gráficos estadísticos por cada tabla confeccionada
- Tabulación de datos en tablas estadísticas
- Durante el proceso de los datos se usarán los softwares MS-Excel y SPSS
- Comentario de la información de cada una de las tablas y gráficos estadísticos, exponiendo los datos que se están mostrando.

## **2.7 Aspectos éticos**

Utilizados son:

### **Confidencialidad:**

En la investigación se afirmó la defensa de la identidad de los individuos encuestadas que participaron como informantes del presente estudio, sin revelar su identidad.

### **Objetividad**

La presente investigación se realizó con absoluta independencia y los hechos encontrados se basaron en criterios imparciales.

### **Originalidad:**

Este estudio únicamente se encuentra fundada en la indagación propia de cada trabajador de MI BANCO y contando con diversos estudios de investigación de carácter original como la información otorgada por la entidad, en la cual todas fueron citadas con sus respectivas fuentes bibliográficas de la información usando las normas APA.

### **Veracidad:**

Toda la información mostrada en este estudio investigativo es verdadera, cuidando la reserva de la misma.

### **Objetividad**

El examen del escenario encontrado se fundamentó en juicios técnicos y ecuánimes.

### III. RESULTADOS

#### A) Diagnostico de la actual gestión de cobranzas de Mi Banco Jaén;

A continuación, se da a conocer los reportes logrados de la indagación realizada a 09 trabajadores (Asesores de Crédito) de MIBANCO. Concerniente a la administración de recaudación para minimizar el nivel de morosidad micro entidad de MiBanco Jaén. Dicha información fue recopilada con la aplicación de una encuesta con preguntas simplificadas con el objeto de proponer una administración de recaudación y así bajar el Nivel de morosidad. Al respecto se empleó el método de confiabilidad de Cronbach. Que sirvió para identificar y conocer dichas variables mediante gráficos y resultado estadísticos que se presentará y describirá.

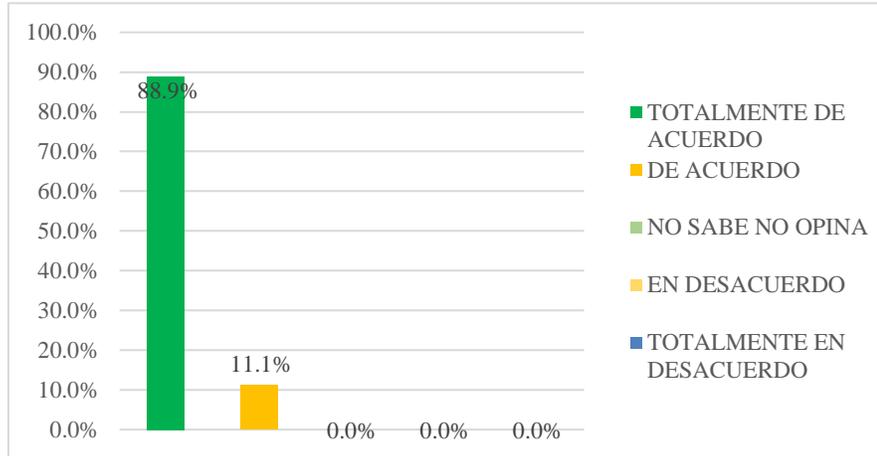
#### 3.1. Tablas y Figuras

##### Dimensión 1: Sistema De Cobranza

##### Indicador 01: Importancia

Tabla 6. *Importancia de cobranza*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	88.9%
2	DE ACUERDO	1	11.1%
3	NO SABE NO OPINA	0	0.0%
4	EN DESACUERDO	0	0.0%
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0%
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100.0</b>



*Figura 1. Importancia de cobranza*

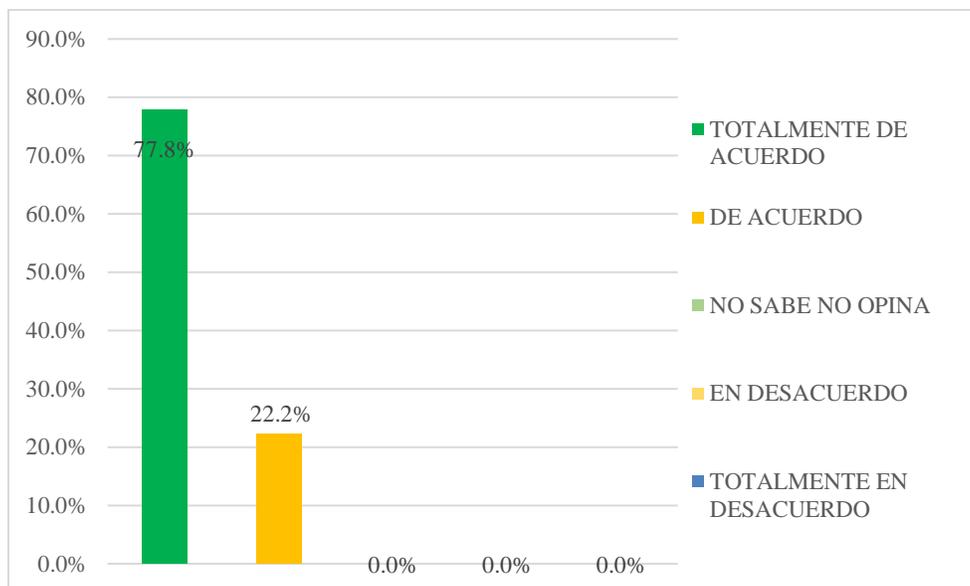
MIBANCO ponga mayor importancia a su recaudación para poder bajar el nivel de morosidad?

**Análisis y descripción de resultados.**

Según resultados de la aplicación de esta pregunta de la encuesta se determinó que el 88.9% de asesores consideran que Mibanco de más importancia a la cobranza de créditos atrasados, mientras que el 11.1% sostienen solo estar de acuerdo que se le dé mucha importancia a los créditos atrasados de los clientes.

*Tabla 7. Indicador 02: Normas*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	77.8%
2	DE ACUERDO	2	22.2%
3	NO SABE NO OPINA	0	0.0%
4	EN DESACUERDO	0	0.0%
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0%
			0.0
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100.0</b>



*Figura 2. Normas*

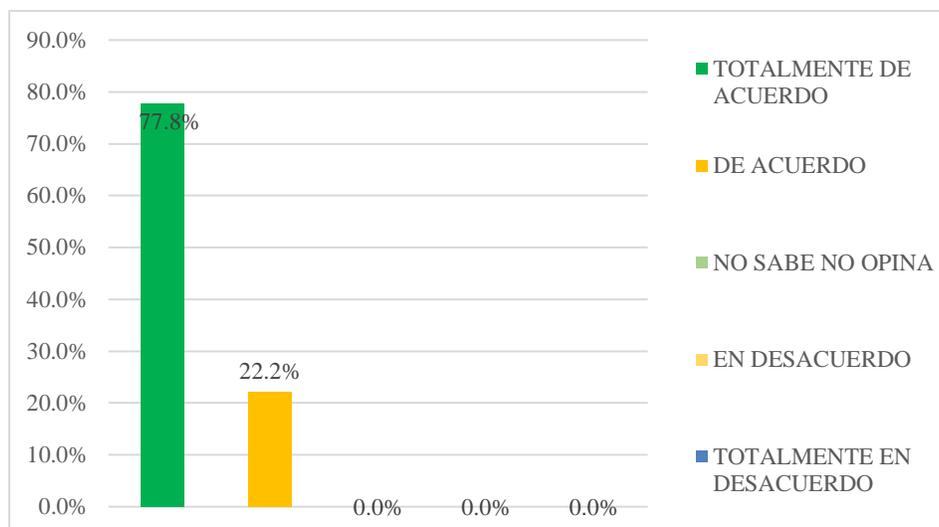
Las normas de cobranza de MIBANCO garantizan el pago puntual de sus clientes

### **Análisis y descripción de resultados.**

En los resultados obtenidos de acuerdo a la pregunta normas de cobranza se determinó que el 77.8% de asesores acepta que las normas de cobranza si garantizan el pago de los clientes con retrasos en sus cuotas, mientras que el 22.2% manifiesta que está de acuerdo con las normas de cobranza.

*Tabla 8.Indicador 03: Políticas*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	77.8%
2	DE ACUERDO	2	22.2%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 3. Políticas*

¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?

### **Análisis y descripción de resultados.**

De acuerdo a la pregunta el 77.8% de los colaboradores, manifiestan que están totalmente de acuerdo Mibanco, si aplica sus políticas de cobranza con respecto a los morosos, mientras que el 22.2% de los colaboradores sostienen que están de acuerdo con que Mibanco aplique su política de cobranza.

### **Dimensión 2: Estrategias De Evaluación Crediticia**

*Tabla 9. Indicador 04: Análisis de Créditos.*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	88.9%
2	DE ACUERDO	1	11.1%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

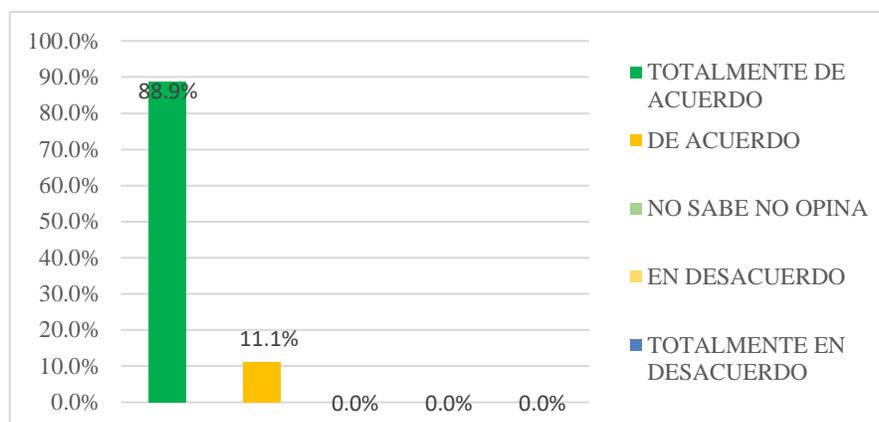


Figura 4. Análisis de Créditos

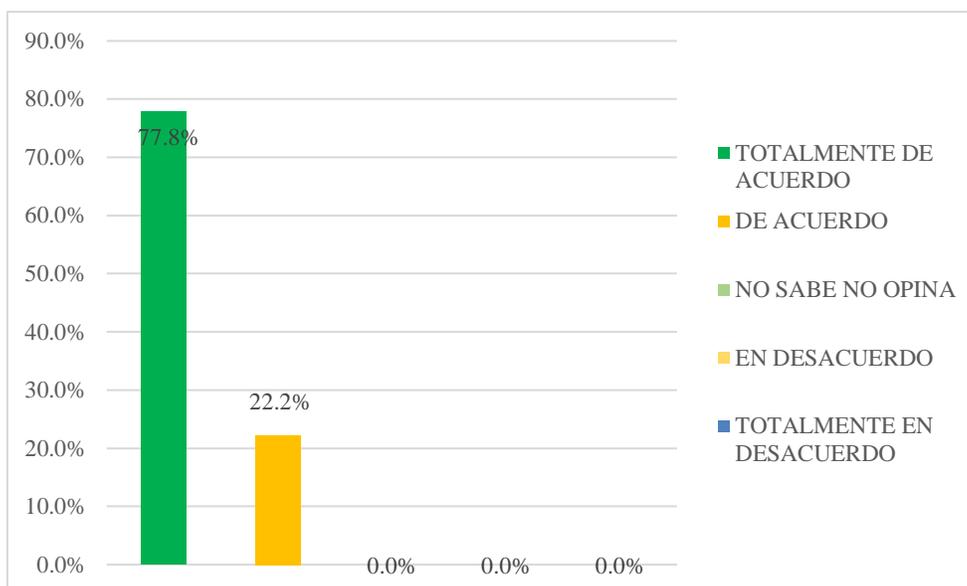
¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?

**Análisis y descripción de resultados.**

De acuerdo a esta pregunta se determinó que el 88.9% de asesores está totalmente de acuerdo que en Mibanco si se hace una evaluación cuantitativa al cliente, mientras que el 11.1% están de acuerdo en la evaluación a l cliente antes de otorgarle un crédito.

Tabla 10. *Indicador 05: Condiciones de Créditos*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	77.8%
2	DE ACUERDO	2	22.2%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 5. Circunstancias de Créditos*

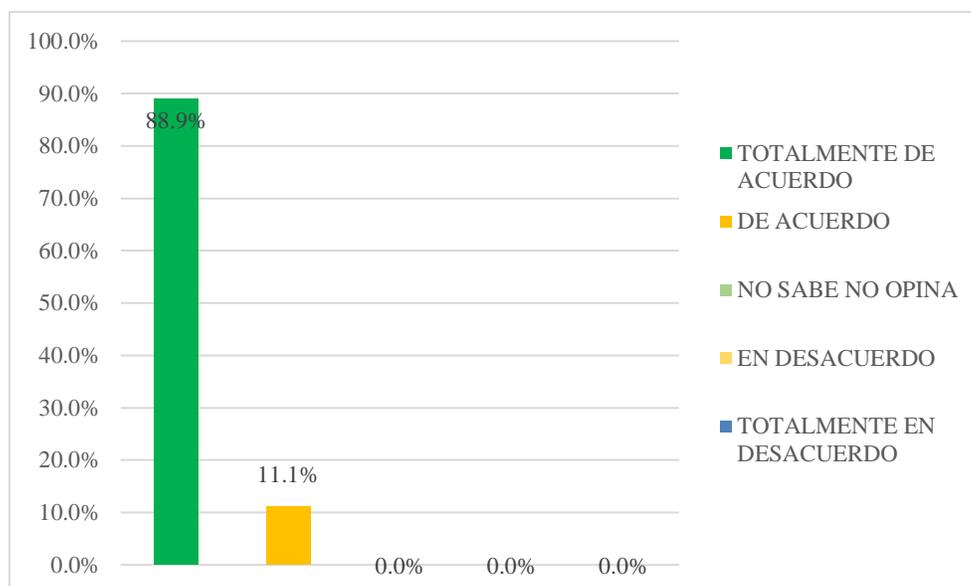
¿Es interesante que el usuario esté en calificación normal para ser examinado?

#### **Análisis y descripción de resultados.**

En relación a la siguiente pregunta se determinó que el 77.8% de asesores consideran estar totalmente de acuerdo que el cliente este en calificación normal para otorgarle un crédito, mientras que el 22.21% están de acuerdo porque existen algunas excepciones cuando el cliente se atrasa unos días, pero nuevamente se regulariza en sus pagos.

*Tabla 11. Indicador 06: Riesgo Crediticio*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	88.9%
2	DE ACUERDO	1	11.1%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 6. Riesgo Crediticio*

¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito

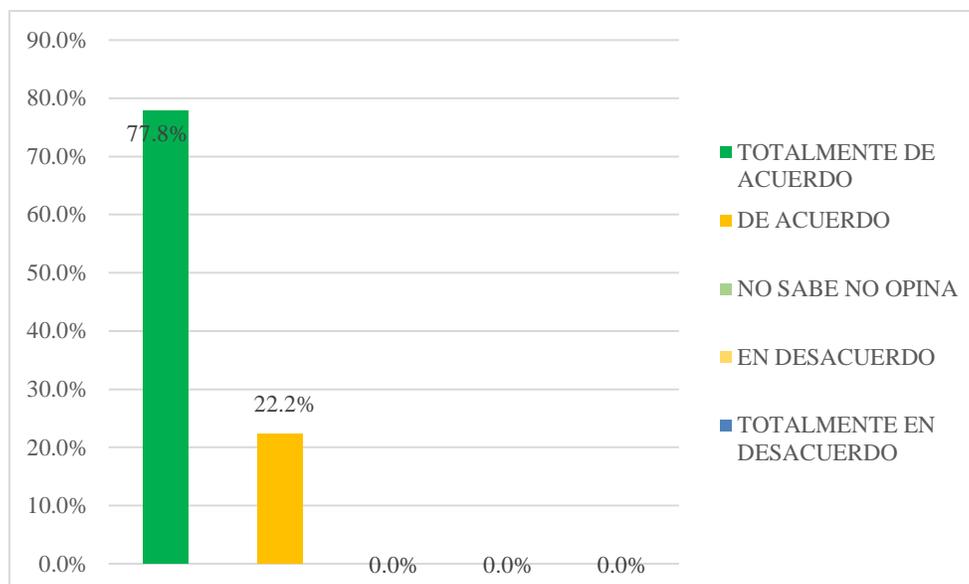
**Análisis y descripción de resultados.**

De acuerdo a esta encuesta se determinó que el 88.9% de asesores consideran estar totalmente de acuerdo en que, si tienen en cuenta el riesgo crediticio durante la evaluación, mientras que el 11.1% sostienen estar de acuerdo con el riesgo crediticio.

**Dimensión 3: Habilidades de recobro de créditos morosos**

*Tabla 12. Indicador 07: Comunicaciones Telefónicas*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	77.8%
2	DE ACUERDO	2	22.2%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 7. Comunicación Telefónicas*

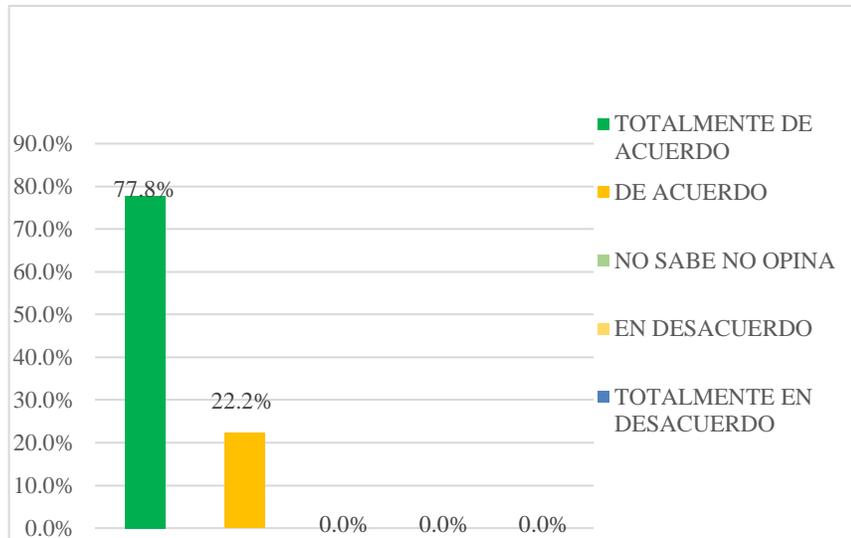
¿Estima Ud. que se efectúa con las comunicaciones telefónicas desde un primer momento de atraso de un crédito?

**Examen:**

Respecto a los encuestados se determinó que 77.8% manifiestan estar totalmente de acuerdo que la primera circunstancia a seguir para la cobranza de un crédito con morosidad son las comunicaciones telefónicas, asimismo 22.2 % estiman que están de acuerdo a que el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las coordinaciones telefónicas.

Tabla 13. *Indicador 08: Visitas de cobranza a domicilio*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	77.8%
2	DE ACUERDO	2	22.2%
3	NO SABE NO OPINA	0	0.0%
4	EN DESACUERDO	0	0.0%
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0%
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 8.* Inspecciones de cobranza a morada

¿Si el usuario hace o no hace caso a la comunicación telefónica, se realizan visitas a su morada?

**Análisis:**

Respecto a los encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 77.8% están totalmente de acuerdo que si el cliente no cumple con su pago cuando se le realizo la llamada, entonces se tendría que visitar para hacer presión en su pago de su cuota, mientras que el 22.2% considera que están de acuerdo con la visita al cliente después de los 3 días que este no cumpla con su pago.

Tabla 14. *Indicador 09: Cartas*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	11.1%
2	DE ACUERDO	8	88.9%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

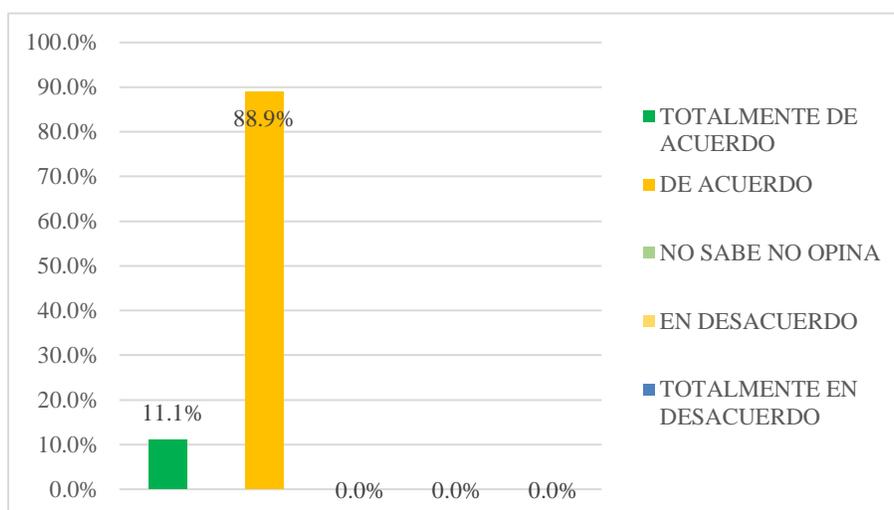


Figura 9. Cartas

¿Estima Ud. que se remiten misivas de recaudo en buenos modales cuando un usuario se encuentra días de atraso, según la política de recuperaciones?

**Análisis:**

Los encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 88.9% están de acuerdo que se les envía una carta con buenos términos al cliente para su pago, mientras que el 11.1% está totalmente de acuerdo con lo mencionado.

#### Dimensión 4: Procesos judiciales

Tabla 15. *Indicador 10: Renegociación*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	33.3%
2	DE ACUERDO	6	66.7%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

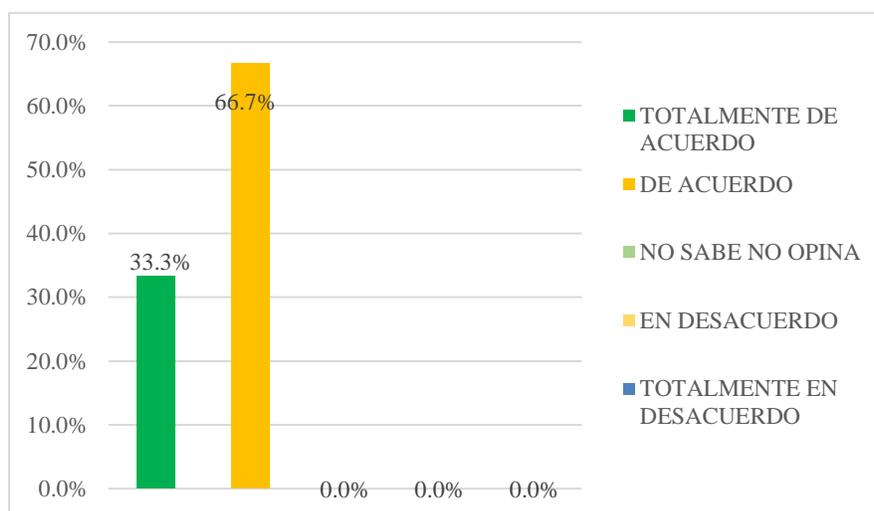


Figura 10. Renegociación

¿Considera que, si el usuario posee problemas de liquidez y no puede asumir su comportamiento de pago de acuerdo al convenio firmado, se efectúan nuevas circunstancias de pago?

#### **Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 66.7% están de acuerdo que al presentar dificultades de dinero dicho cliente no puede asumir su pago puntual, mientras que el 33.3% están totalmente de acuerdo ya que se le puede refinanciar el crédito.

Tabla 16. *Indicador 11: Preventiva*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	66.7%
2	DE ACUERDO	3	33.3%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

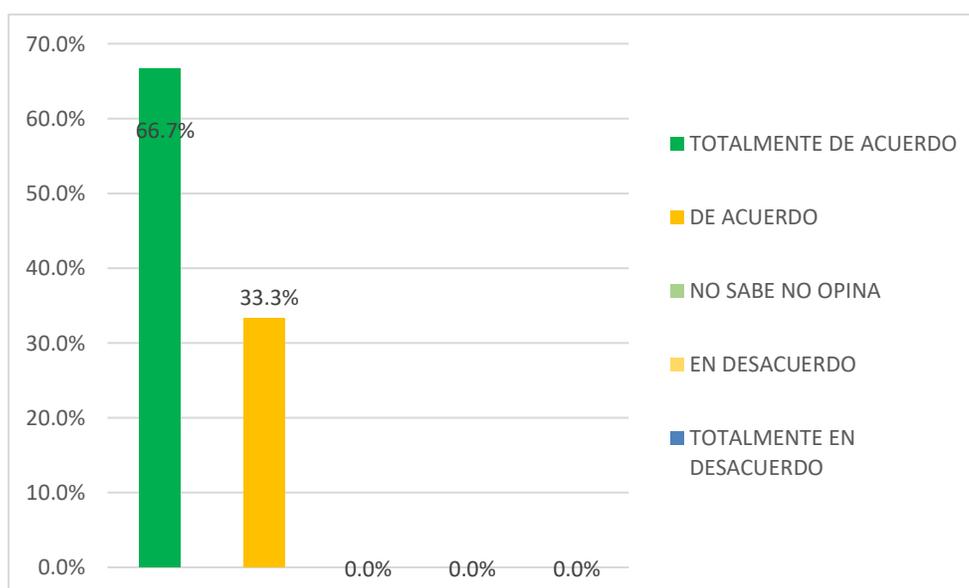


Figura 11. *Preventiva*

¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?? recuperado de fuente propia

**Análisis:**

Con relación a la pregunta se determinó que el 66.7% están totalmente de acuerdo que se le anticipa al cliente que su plazo de pago está terminando, mientras que el 33.3% están de

acuerdo ya que existen clientes que no se le tiene que recordar su cuota ya que consideran tener más experiencia con créditos.

Tabla 17. *Indicador 12: Extrajudicial*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	55.6%
2	DE ACUERDO	4	44.4%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

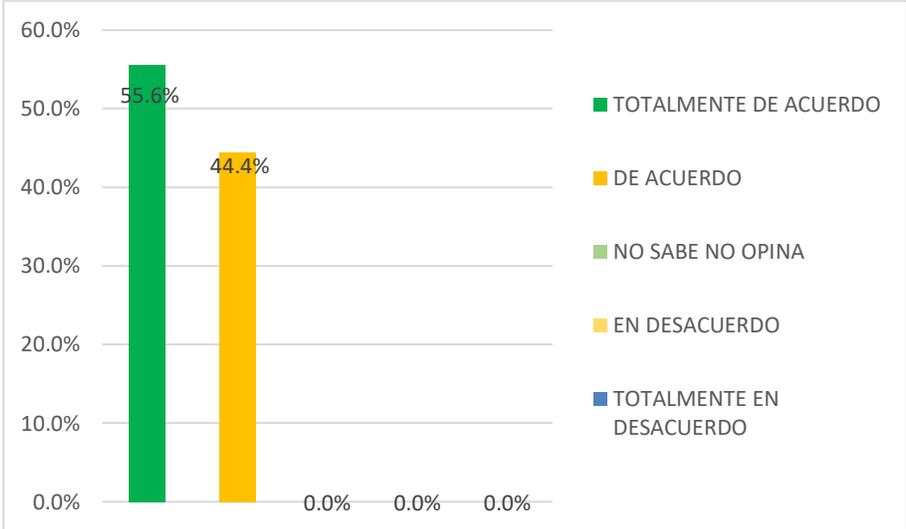


Figura 12. *Extrajudicial*

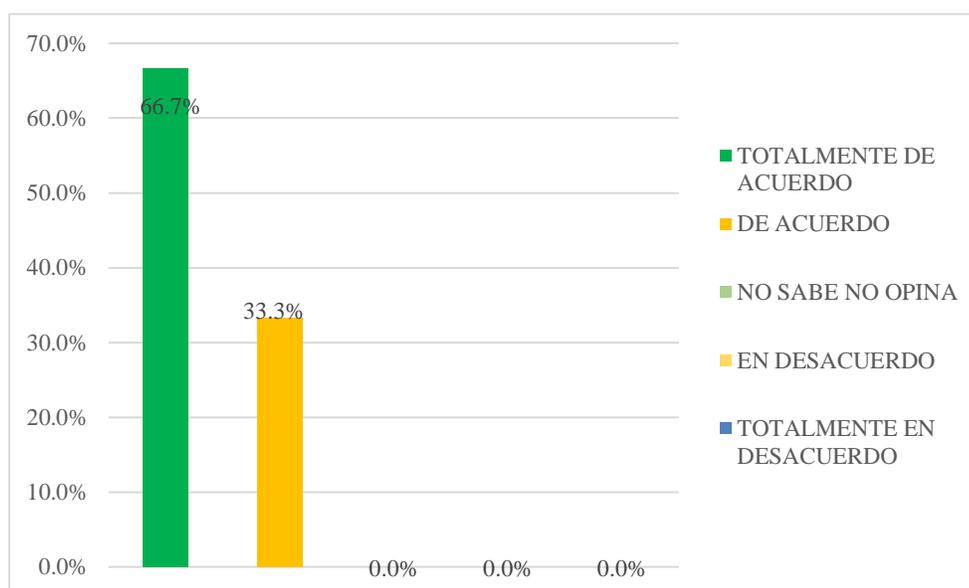
¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?

**Análisis:**

Respecto a la relación a la pregunta se determinó que el 55.6% están totalmente de acuerdo que Mibanco utilizaría el proceso extrajudicial, mientras que el 44.4% están de acuerdo que si se tendría que acudir al proceso extrajudicial.

Tabla 18. *Indicador 13: Judicial*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	66.7%
2	DE ACUERDO	3	33.3%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 13. Judicial*

¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?

**Análisis:**

Sobre la relación a la pregunta se determinó que el 66.7% están totalmente de acuerdo que el proceso judicial es la última herramienta para que el cliente pague su deuda, mientras que el 33.3% están de acuerdo con lo mencionado.

## **B) Evaluación del nivel de morosidad microempresa de Mi Banco, Jaén.**

Las evaluaciones del nivel de morosidad microempresa de Mi Banco, Jaén, hemos elaborado por la obtención de respuestas respecto al cuestionario realizados a 09 colaboradores de la entidad, que estuvieron confeccionadas mediante el programa Microsoft Excel 2016, logrando información importante para la elaboración de este estudio.

### **Interpretación de la entrevista.**

De acuerdo a la entrevista realizada a los trabajadores de la Empresa MIBANCO, nos permitió conocer el porqué de la morosidad de la entidad. Se ha realizado algunas interrogantes, obteniendo lo siguiente; que las evaluaciones no son las correctas en su totalidad y que son aprobados por afinidad y que el endeudamiento en el cliente no es bien informado causando en ello la morosidad que hoy se viene dando

### **Dimensión 5: Deficiencias en el procedimiento de la estimación crediticia**

Tabla 19. *Indicador 14: Estimación crediticia basadas a la garantía*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	11.1%
2	DE ACUERDO	8	88.9%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

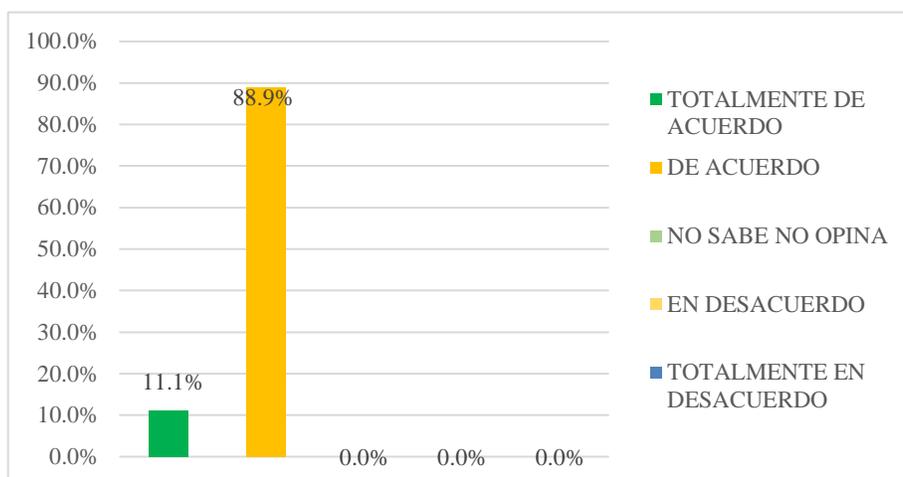


Figura 14. Evaluación crediticia basadas a la garantía

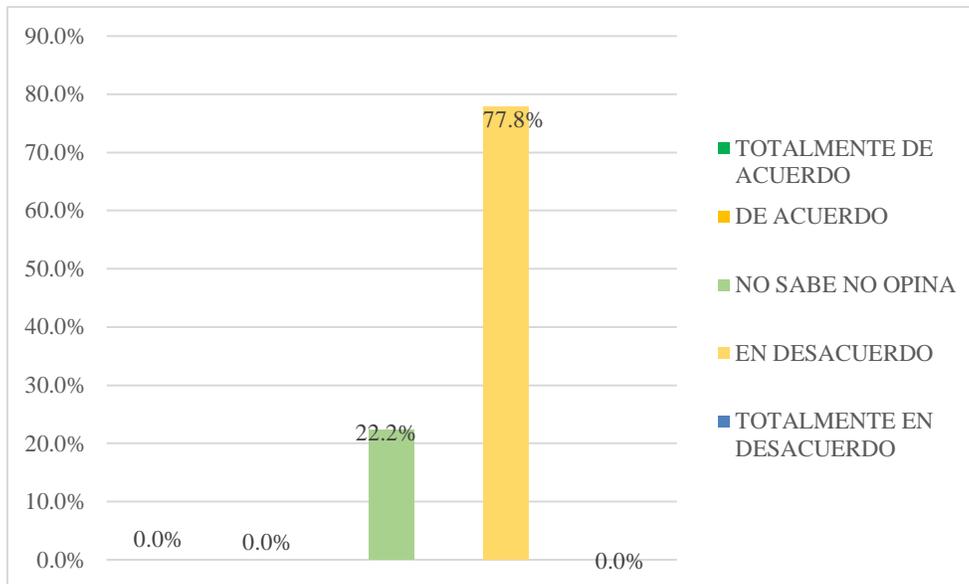
¿Estima Ud. que se otorga interés a la capacidad de solvencia y capacidad moral del usuario dejándose de lado las garantías?

#### **Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 88.9% están de acuerdo que se evalúa la capacidad de pago y a veces las garantías del cliente son simples, mientras que el 11.1% están totalmente de acuerdo que si evalúan la capacidad de pago.

Tabla 20. *Indicador 15: Créditos aprobados por amistad o parentesco*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0%
2	DE ACUERDO	0	0.0%
3	NO SABE NO OPINA	2	25.0%
4	EN DESACUERDO	7	75.0%
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0%
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 15.*Créditos aprobados por amistad o parentesco

¿En el caso de clientes conocidos, no se examina su voluntad de pago para brindarle un crédito?

**Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 77.8% están en desacuerdo que si el usuario es acreditado no se examina su capacidad de pago, mientras que el 22.2% no sabe no opina en relación a la pregunta porque existen muchos factores.

Tabla 21. *Indicador 16: Escasa claridad de comunicación hacia el usuario Sobreendeudamiento al cliente*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	22.2%
2	DE ACUERDO	7	77.8%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

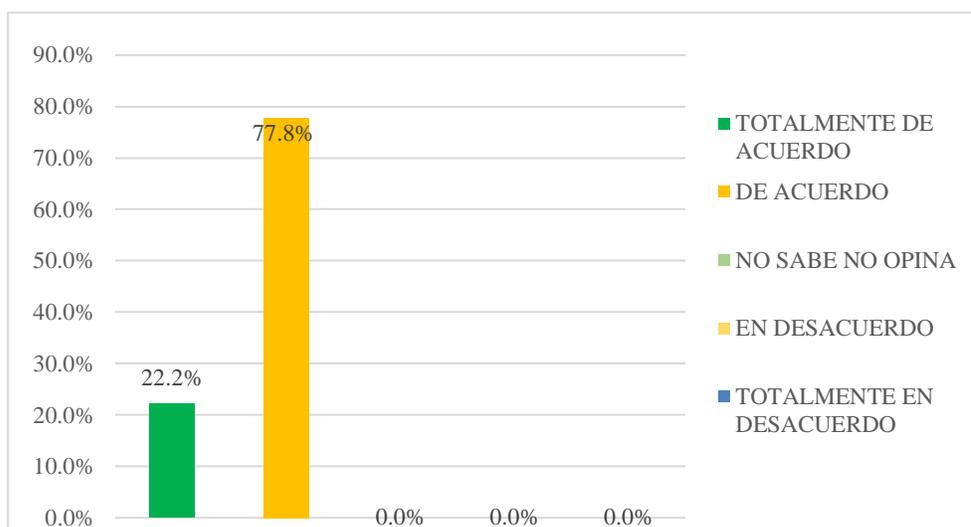


Figura 16. *Escasa claridad de comunicación hacia el usuario Sobreendeudamiento al cliente*  
¿Estima Ud. que se examina e indaga el expediente que el usuario muestra para pedir un crédito?

#### **Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 77.8% se encuentran de acuerdo que se examina e indaga la documentación que el usuario acredita, mientras que el 22.2% está totalmente de acuerdo que si se tiene que revisar la documentación de los clientes.

## Dimensión 06: Tipos de morosos

Tabla 22. *Indicador 17: Evaluación crediticia basadas a la garantía*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0%
2	DE ACUERDO	0	0.0%
3	NO SABE NO OPINA	0	0.0%
4	EN DESACUERDO	9	100.0%
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0%
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

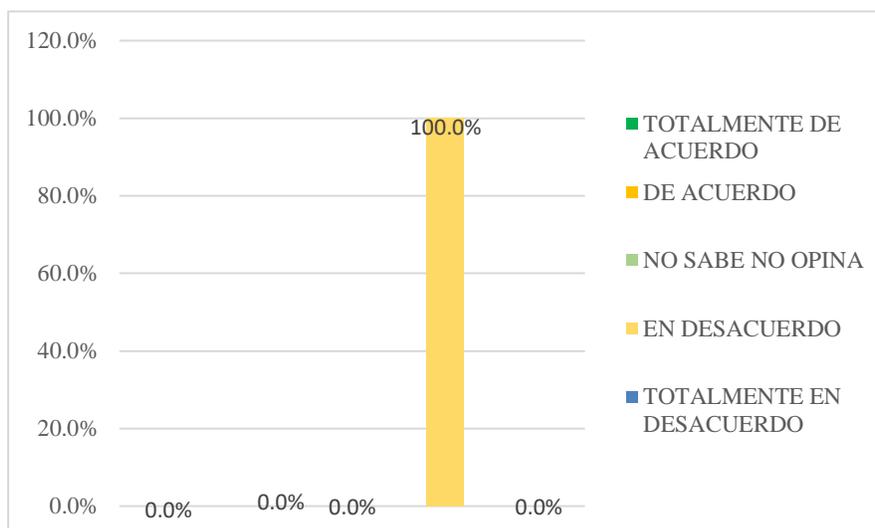


Figura 17. Evaluación crediticia basadas a la garantía

¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?

### **Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 100% están en desacuerdo que al cliente no se le informe sus días de pago e incluso se les brinda un cronograma de pagos para que el cliente tenga la responsabilidad de pagar a la fecha.

Tabla 23. *Indicador 18: Morosos en situación de crisis*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	55.6%
2	DE ACUERDO	4	44.4%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL, PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

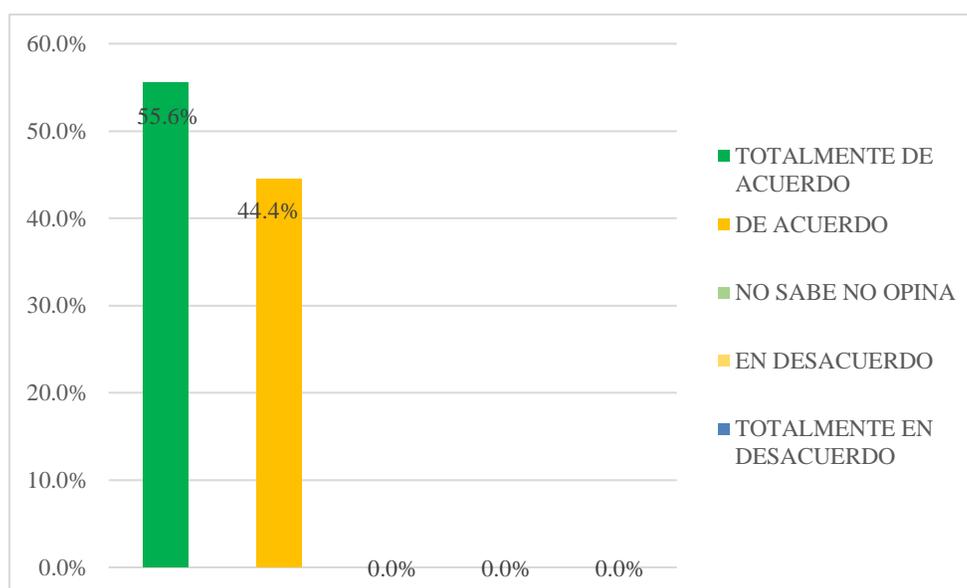


Figura 18. *Morosos en situación de crisis*

¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?

**Análisis:**

Con relación a la pregunta se determinó que el 55.6% están totalmente de acuerdo que al cliente le restrinja el crédito por su mala puntualidad en los pagos, mientras que el 44.4% está de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 24. *Indicador 19: Deudores fortuitos*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	11.1%
2	DE ACUERDO	8	88.9%
3	NO SABE NO OPINA	-	-
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

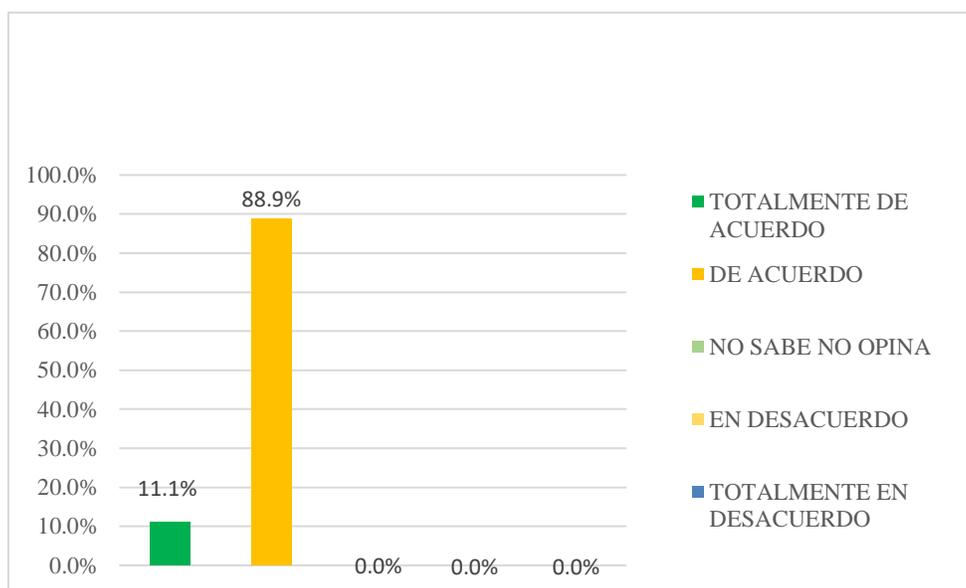


Figura 19. Deudores fortuitos

¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?

#### **Análisis y descripción de resultados.**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 88.9% están de acuerdo que existen clientes que tienen imprevistos, mientras que el 11.1% está de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 25. *Indicador 20: Morosos habituales*

1	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	22.2%
2	DE ACUERDO	7	77.8%
3	NO SABE NO OPINA	0	0.0%
4	EN DESACUERDO	-	-
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	-	-
<b>TOTAL PREGUNTAS</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

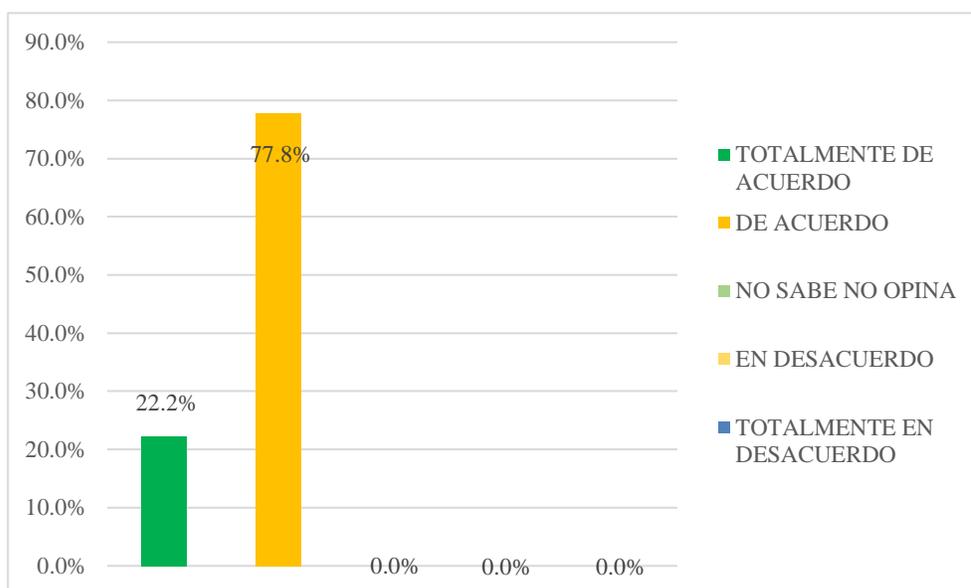


Figura 20. *Morosos habituales*

**Figura N° 20** ¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?

**Análisis:**

Del total de encuestados en relación a la pregunta se determinó que el 77.8% están de acuerdo que existen clientes tienen problemas económicos por eso incumplen su pago, mientras que el 22.2% están totalmente desacuerdo con lo mencionado.

## Resultado de entrevista

Para obtener información se aplicó el instrumento ficha documental con el fin de diagnosticar la incidencia que tiene la actual gestión de cobranza, en donde se verificará los reportes de cobranza que cuenta la Empresa. Se realizó una encuesta de 20 preguntas para cada uno de los nueve colaboradores de Mibanco, dicha encuesta nos sirve para identificar una administración de recaudación y así bajar el Nivel de morosidad.

## Interpretación de la encuesta

El 100% los colaboradores, el 75% estima que se encuentran en desacuerdo con relación a que la entidad cuenta con políticas para la recuperación de créditos que se encuentran impagos.

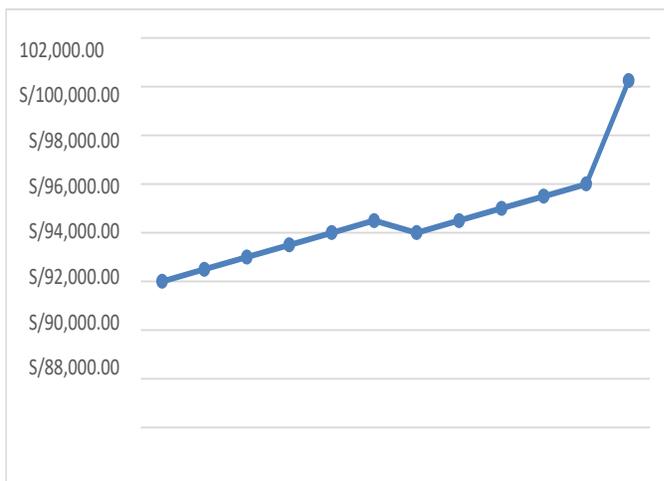


### RELACIÓN DE CARTERA MOROSA POR MESES

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 CONSIDERADO EN SOLES  
AÑO 2017

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Set	Oct	Nov	Dic	total
S/ 92,000.00	S/ 92,500.00	S/ 93,000.00	S/ 93,500.00	S/ 94,000.00	S/ 94,500.00	S/ 94,000.00	S/ 94,500.00	S/ 95,000.00	S/ 95,500.00	S/ 96,000.00	S/ 100,250.00	S/ 1,134,750.00

**Fuente:** reporte de cartera morosa por meses



En la siguiente figura se observa que el incremento de la tasa de morosidad de Mibanco Filial Jaén, aumenta en 0.9%, de enero a diciembre el año 2017

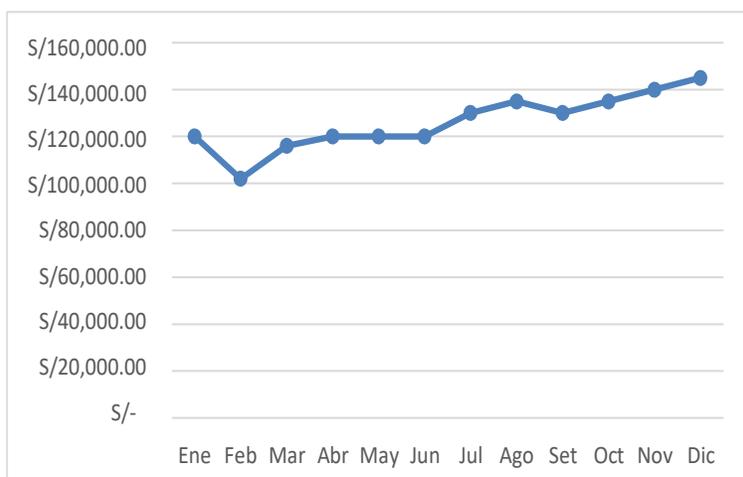


## REPORTE DE CARTERA MOROSA POR MESES

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 EXPRESADO EN SOLES AÑO 2017

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	total
S/	S/.											
120,000.00	102,000.00	116,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	130,000.00	135,000.00	130,000.00	135,000.00	140,000.00	145,000.00	1,513,000.000

**Fuente:** Reporte de cartera morosa por meses



Se observa que el incremento de la tasa de morosidad de Mibanco Agencia Jaén llama la atención porque ha aumentado en un 2%, de enero a diciembre el año 2018

### **C) Diseño de un sistema de gestión de cobranzas para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de MiBanco Jaén.**

La empresa, primeramente, debe contar con una base de datos renovada. Esto permitirá realizar un conteo exacto de cada uno de los clientes que se encuentran en esta condición. Con ello se pueden desarrollar estrategias de cobranza. Para ello debemos capacitar a nuestros colaboradores para poder realizar esta gestión, ya que no debemos perder la credibilidad de nuestros usuarios. Debemos tener un buen trato, para no perder la cartera de clientes.

La propuesta consiste gestionar la cobranza, la cual nos permitirá tener el control de manera ordenada y confiable de lista de clientes, el cual ayudará a disminuir la cartera de mora.

Cabe mencionar que el desarrollo de la propuesta estará en el Capítulo VII.

#### IV DISCUSIÓN

El Tema de Investigación tiene por objetivo general la administración de cobranza para bajar el Nivel de morosidad Micro Empresa de MI Banco Jaén. Esta entidad no logra reducir sus niveles de morosidad, cada vez analizando la información proporcionada por el área de Contabilidad se pudo observar que la morosidad del año 2017 en relación con el año 2018, viene creciendo, no logra reducir sus niveles de morosidad, dado que en el cuadro de cobranza se observa que este rubro se ha incrementado.

En el análisis realizado, dentro de MIBANCO , Agencia de jaén, periodo 2019, nos ha consentido confrontar cuales son las imperfecciones que se presentan dentro de MIBANCO y una de ellas es la presión de sobrecarga laboral por lograr metas más de las estandarizadas por la empresa, la otra seria aceptando poca consideración en la comprobación de los expedientes que el cliente presenta, por ultimo generando cobros de acuerdo al criterio del gestor de cobranza con disgusto con los usuario y también por último se ocasiona la morosidad cuando se retira un asesor de la empresa pues la persona ingresante no ubica a todos sus clientes para hacerles recordar sus fechas de pago .Resultados también respaldados por (Villaseñor, 1995), determina que las normas de cobranzas es el cuándo, cómo, y cuanto debemos realizar el cobro y que condición debemos establecer de tal forma que el cliente se encuentre correctamente informado.

En el primer objetivo específico: Diagnóstico de la actual gestión de cobranzas de Mi Banco Jaén, se aplicó la encuesta tipo Likert, esta muestra que siete de nueve trabajadores de Mi Banco, están totalmente de desacuerdo que las políticas de la empresa se apliquen y que la cultura de morosidad se ha convertido en un hábito, es por ello que no cumplen con el pago del préstamo, uno de nueve trabajadores está de acuerdo a lo planteado. En tanto uno de nueve trabajadores está totalmente de acuerdo que la pobreza extrema es otro factor importante de la morosidad.

Estos resultados son corroborados por la teoría de (EUMED,2009) y “La intención de una estimación de crédito es especificar la facilidad del permiso de crédito y las tipologías o

situaciones elementales, que se debe otorgar en este financiamiento, es decir, modo, periodicidad de pago, monto plazo, garantías, que aprueben conservar una relación perenne y permanente con la Entidad Financiera y cliente

En el segundo objetivo específico Evaluar el nivel de morosidad microempresa de Mi Banco jaén. Estos fueron aplicados a los reportes, ya que se viene aumentando cada año la morosidad en mi banco. Viene a ser el peligro que se responsabiliza una entidad financiera que brinda un capital a sus usuarios deudores, cometiendo a la posibilidad de que el usuario restituya o no el capital financiado, es responsabilidad que la Entidad Financiera pueda identificar los problemas. El ausentismo de peligro no existe; solo existe su minimización”. (Añaez, 2014), particularmente para ello consideraremos proponer estrategias de cobranza; concluyendo que, con una buena verificación y filtrado de clientes, también un dominio de la cartera morosa y que se obtiene beneficios mayores, asegurando una rentabilidad controlada.

El tercer objetivo, Diseñar un sistema de administración de cobranzas para bajar El Nivel De Morosidad Micro Empresa De Mi Banco Jaén, se realizó a través de una entrevista aplicada al Gerente de Administración quien manifestó que el periodo promedio de cobranza es cuando ya existe mora y antes de que caduque su cuota. A su vez, se solicitó al área Control de Cobranza de la empresa Mi Banco, el reporte de Cobranza, Facturación y Morosidad. Se realizó a través de reportes, donde la empresa tuvo saldos no cobrados de usuarios morosos donde cada año va aumentando

Algunas limitaciones que tuvimos fueron que, en las entrevistas realizadas a los nueve trabajadores, algunos de ellos no quisieron identificarse por motivo de permanecer en anónimo.

## V. CONCLUSIONES

1. Con la evaluación de nuestro análisis podemos concluir que si aplicamos al pie de la letra las propuestas diseñadas por nuestra investigación se podrá realizar una mejoría y crecimiento en morosidad en la empresa de para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De Mi Banco Jaén Por tanto con la evaluación del análisis documental, acepta que la morosidad si transgrede en la rentabilidad de MI BANCO
2. El nivel de morosidad del año 2018 de MIBANCO se ha incrementado en relación con el año 2017, respectivamente, a pesar de que las ventas disminuyeron la morosidad se elevó. Esto debido a que los usuarios han convertido la morosidad en un hábito, lo que significa que MI BANCO no está gestionando adecuadamente el rubro de cuentas por cobrar.
3. Realizando análisis comparativo en los resultados de los reportes de cobranza del 2018-2017 se concluye que la morosidad ha aumentado, la cobranza de efectividad del año 2018 en relación con la cobranza en el año 2017 ha bajado causan aumento en la cartera morosa, sobre las ventas de créditos también disminuyó, ya que va de la mano la cobranza que se realiza
4. La empresa MIBANCO para gestionar su cobranza y disminuir la morosidad aplica políticas de cobranza financieras, como el de giro de las cuentas por cobrar, lo que indica un promedio de recuperación de la cobranza es discontinua, lo que les está llevando a una limitación de otorgación de créditos limitada obligándolos a recurrir a nuevas habilidades de cobranza para mejorar el índice de morosidad y el servicio que ofrecen.

## VI. RECOMENDACIONES

En primer lugar se recomienda al supervisor de créditos informar y mencionar oportunamente la mora del cliente utilizando deferentes elementos de comunicación particular y masiva, a través de llamadas telefónicas, recados de texto a través de celular, correo electrónico, cartas, comunicados radiales, etc., refiriendo las fechas de pago; se propone contratar más colaboradores para la administración de la cartera morosa, estimación permanente al personal involucrado en la gestión de cobranza y capacitación respecto a las normas legales del sector cobranza, calidad de la atención al cliente, además de incentivarlos con beneficios, para que asuman compromisos de minimizar la morosidad en la entidad.

Se recomienda al gerente de la entidad realizar clínica de cobranza más continuas sobre cómo realizar un cobro de pago oportuno. Así mismo, con el fin de conseguir la buena cobranza y fidelización de los clientes a desarrollar; realizar una actualización de la cartera morosa; realizar, mejorar y modificar y/o ajustes en su organización a la directiva de cobranzas y créditos de la entidad.

Se recomienda al gerente que la entidad instituya pertinentes políticas y procedimientos de cobranza, realizar y adecuar el sistema informático comercial aprovechando las tecnologías actuales para un efectivo control, examen y tendencia de la morosidad, además aumentar los canales de pago y en modalidades diversas

Se recomienda al gerente tener en cuenta siempre la efectividad de la evaluación crediticia ya que esta derivaría una repercusión en su morosidad y que semanalmente actualice el reporte de mora

## **VII. PROPUESTA**

### **Gestión de cobranza para minimizar el nivel de morosidad Micro Empresa de MI Banco Jaén**

#### **1. Introducción**

Este estudio se confeccionó, debido a problemas que viene atravesando la entidad MiBanco. Existe una gran cartera de morosidad, lo cual no permite tener la rentabilidad esperada. La cual estamos proponiendo nuevas gestiones administrativas para reducir sustancialmente el problema de morosidad de MIBANCO Jaén, nuestra pericia institucional no solo busca minimizar la morosidad, sino también otorgar un servicio de calidad a gran cantidad de clientes, habiendo en cuenta el interés de la fidelización del cliente. En tal sentido, proponemos incorporar modernas y eficientes estrategias de cobranza, para recobrar el tiempo y el dinero invertido, lo cual conllevará al progreso de la empresa MIBANCO.

Para hacer frente y disminuir la morosidad tenemos que direccionar y controlar la gestión de cobranza, de esa manera saber sobrellevar una cartera morosa no tan elevada. En esta investigación se analizaron las variables respecto a que la implementación de estrategias permita mejorar la Gestión de cobranza de la entidad. dado que en la actualidad la deficiencia de la gestión de cobranzas hace que de esta manera dificulta cumplir eficientemente con los objetivos establecidos. Se recomienda también, que MIBANCO, establezca mejor comunicación con todo el personal que labora en esta entidad, con la finalidad de obtener mejores resultados en base a sus objetivos de la organización Financiera; para minimizar el peligro crediticio, impidiendo aumentar el rubro de morosidad para advertir las provisiones que afectan directamente las utilidades y por ende no permiten obtener los objetivos requeridos por la institución Financiera.

## 2. Fundamentación

*Normas de cobranza.* Según (Villaseñor, 1995), menciona que es el momento, de qué manera se debe cobrar y el cobro exacto de la cuota, se debe realizar la cobranza también las condiciones deben persistir, tanto así que quede satisfecho por la información, es decir son los compromisos para la obtención de dicho producto.

*Técnicas de cobranza* Es el empleo de métodos para cobrar, con la finalidad de que el cliente se acerque lo más rápido posible a cancelar su deuda, teniendo en cuenta algunos indicadores: *Recordatorio*: se le hace recordar al cliente su cuota vencida de acuerdo a su fecha de cancelación donde se utilizan las siguientes formas de cobro: las cartas y las llamadas, *Insistencia*: se realiza el hostigamiento y presión al cliente (visitas, mensajes de voz) por parte de la entidad financiera hacia el cliente, teniendo la finalidad de que el cliente pague su cuota de manera rápida su cuota.

*Tipos de Morosos.* Menciona que todos los morosos no tienen el mismo comportamiento es decir todos no son iguales. Es por esto que primeramente se debe recoger información sobre cada deudor en lo que es liquidez, endeudamiento, solvencia moral, historial de pagos, etc. De esta manera se sabrá con qué tipo de moroso se está realizando el trato, estos son: Los clientes mal informados: estos son clientes que no se les brinda una buena información tanto en sus formas de pago y los requisitos. Estos no son para alarmarse con algún riesgo ya que cuando se les brinda la información realizarán su pago adecuadamente. Los clientes que han rodeado el pago: estos clientes son aquellos que dejaron de pagar las obligaciones por desacuerdos con facturas o litigios comerciales. Los morosos en condición de crisis: Estos son los usuarios que se encuentran en quiebra o tienen problemas económicos. Los deudores fortuitos: Estos son los clientes que tienen problemas de caja, pero es temporal esta condición, porque ni bien la superan realizan sus pagos. Los usuarios con capacidad de pago, pero malos administradores: estos son los clientes que administran mal su negocio. Los clientes sin planificación: Estos clientes son los que sin razón se han sobre endeudado, por lo tanto, la capacidad de pago de estos es poca.

Los deudores negligentes: Son clientes que no tienen la prontitud y el compromiso de realizar su pago Los morosos habituales: Son los clientes que demoran en sus pagos porque tienen problemas de liquidez en su negocio o problemas financieros. (Brachfield J. , 2008)

*Créditos aptos por afecto o parentesco.* Menciona que varios de los trabajadores de la entidad financiera otorgan créditos a sus amistades sin realizar alguna evaluación, lo cual lleva a que la morosidad incremente en los niveles que se mantenía. (Aguilar & Camargo, 2003)

### **3. Objetivos de la propuesta**

- Con la evaluación de nuestro análisis podemos concluir que si aplicamos al pie de la letra las propuestas diseñadas por nuestra investigación se podrá realizar una mejorar y crecimiento de rentabilidad en la empresa.
- Se realizará mejoras en las estrategias, incentivos, charlas a los gestores como promotores y de esa manera se podrá bajar la cartera morosa

### **4. Generalidades**

Mibanco, es una organización direccionada a la Microempresa. es una entidad creada en la capital de la República el año 1998. El funcionamiento de esta entidad financiera está regido por la política de la Superintendencia de Banca y Seguros, a través de Resolución SBS N° 356-98, de fecha 9 de mayo de 1998. Al ser una sociedad anónima cuya duración indeterminada, se encuentra bajo disposiciones del SBS.

Esta organización, está conformado por accionistas, gozan de los derechos que les concede las leyes adaptables a la de Compañía y el Estatuto de Mibanco, los cuales primariamente facultan a los accionistas a:

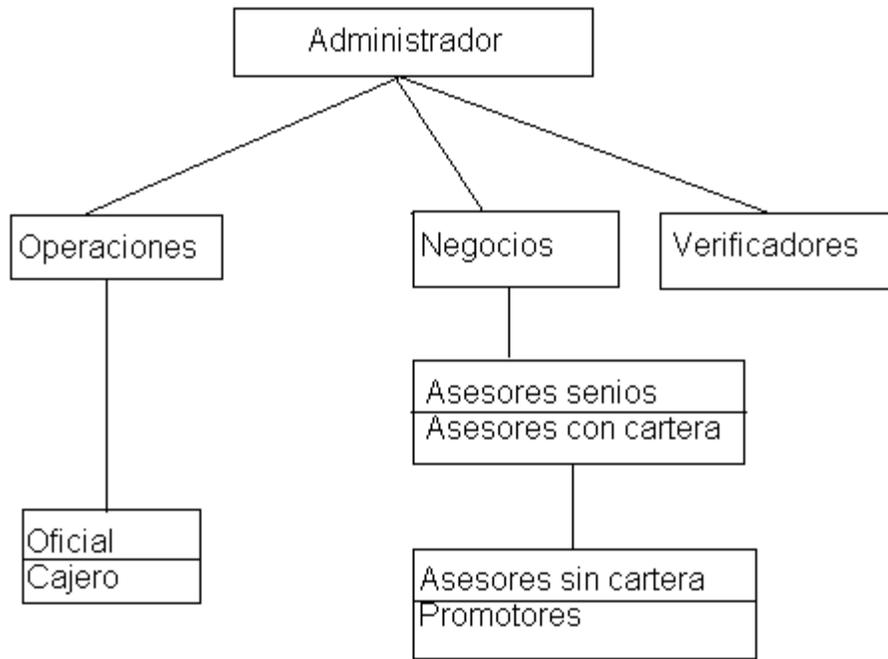


Figura 21. cuadro de organización recuperado de MIBANCO

## 5. Desarrollo de la propuesta:

Tabla 26. *Plan De Propuestas*

<b>PLAN DE PROPUESTAS</b>			
<b>ACCIONES INMEDIATAS</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Capacitar al personal sobre las nuevas estrategias de cobranza	Humano, horas de trabajo	02 meses	Gerente
Verificación efectiva al 100%	Humano horas de trabajo	01	Supervisor de créditos
Cuatas establecidas de acuerdo al mercado	Humano horas de trabajo	03 días	Gerente
Cartera actualizada (números telefónicos)	Humano horas de trabajo	01	Asesor comercial

## REFERENCIAS

- Añaez. (2014). *Análisis de Riesgo crediticio en las financieras*.
- Apostolik, R., Donohue, C. y Went, P. (2011), *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulación*. Delta, Publicaciones Universitarias. Primera edición en español C/Real, 59
- Barrera. (2008). Muestra.
- Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos* (Primera Edición ed.). España: Ediciones Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2008). *Mejores Practicas en Estrategia de Cobranza Action Internacional headquarters*.
- Brookes, M. (1994). An Empirical Model of Mortgage Arrears and Repossessions. Londres: Economic Modelling.
- Carbó, S. (23 de Julio del 2019). Menos morosidad menos credito. *El pais*, 2. Obtenido de recuperado de <https://santiagocarbo.com>
- Castro. (2015). *Política de cobranza y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la norma internacional de contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transporte y servicios generales Joselito SAC*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Davila y Cuvas. (2015). *"Incidencia de riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Piura S.A.C"*. Chiclayo.
- diario la gestion . (2017). adecuada gestion de cobranzas. *diario la gestion* .
- EL Pais. (09 de marzo del 2019). [https://elpais.com/economia/2016/03/09/actualidad/1457551474\\_763900.html](https://elpais.com/economia/2016/03/09/actualidad/1457551474_763900.html).
- ESAN. (2016).
- Ettinger y Goliet. (2000). *La cobranza y sus estrategias* (Primera Edición ed.). España: Ediciones Gestión 1998.
- EUMED. (2009). *Minimizar los Riesgos Crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*.
- Gomez. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*.

- Gómez. (201). *Propuesta de Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A Unidad de Negocio Amazonas Cajamarca - 2016*. cajamarca .
- Gomez. (2017). “*El colapso de los microcréditos*” (1° ed.) España: Los Libros De La Catarata. España: Los libros de la Catarata.
- Greco. (2010). *Diccionario de Finanzas* (Vol. Segunda Edición ). Estados Unidos : Vallena .
- Gutierrez. (2015). “*Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015.*”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez. (2015). “*Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015.*”. Tesis de titulación , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua., Nicaragua.
- Gutierrez. (2015). “*Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015.*” .
- Gutierrez. (2015). *Gestion de cobranza y la liquidez de la cooperativa de ahorro y credito union popular LTDA.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17796/1/T3099i.pdf>
- Hernandez. (2017). *Gestion de Cobranza.*
- Huaman. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015.* Jaén .
- Huaman. (2018). *Gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en compañía nacional de chocolates de Perú S.A. Lima 2017.* Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte.
- Hurtado y Toro. (2001). Poblacion.

Jorion, Phillippe (2009). Valor en riesgo, el nuevo paradigma para el control de riesgos con derivados. México D.F.: Limusa.

La republica. (10 de octubre del 2018). *La Republica*. Obtenido de recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

Laguna. (2017).

Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*.

Mejia. (2017). *gestion financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y credito Juventud Unida Ltda. De la ciudad de Ambato*. Tesis de titulacion, UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES, AMBATO - ECUADOR , Ambato.

Merino. (28 de diciembre del 2018). *La Republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/1384372-noviembre-morosidad-bancaria-ubico-307/>

Nimal A, Fernando. (2008). *Managing Microfinance Risks - Some observations and*

Pacheco. (2012). *“Gestión de cobranzas con Excel”* (Pimera Edición ed.). Marco.

Radio Programa del Perú. (11 de octubre de 11 de octubre del 2017). Cajamarca.

suggestions”. Asian Development Bank. *Journal of Finance*. pp. 129.

Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2010), *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. (9na edición). Col. Desarrollo Santa Fe, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Schreiner, Mark (1999). Un modelo de calificación del riesgo de morosidad para los créditos de una organización de microfinanzas en Bolivia. Washington D.C.: Microfinance Risk Management and Center for Social Development.

Summit, *Credit Management Solutions*. pp. 54.

Superintendencia de banca y Seguros del Perú. (2012).

Rial, A. (2004). *“Las Mejores prácticas en las cobranzas al Consumidor”*. Londres: VRL Publishing, Ltd.

Tarrillo. (2019). *Indice de Morosidad*.

Teskiewicz, A. (2007). *“Modelos predictivos para cobranza y refinanciación”*. First Collection

Valdés & Ibarra. (2005).

Vilcarromero. (2013). Nivel de Morosidad.

Warren, C., Reeve, J. y Duchac, J. (2010). *Contabilidad Financiera*. (11a ed.) México, México D.R. 2010 por Cengage Learning Editores, SA de CV, una compañía de Cengage Learning, Inc.

Westley y Shaffer (1997). Políticas y desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo. Documento de trabajo 355.

Villaseñor. (1995). *Normas de Cobranza*.

Washington D.C.

Westley, G. & Shaffer, S. (1997). Credit Union Policies and Performance in Latin America.

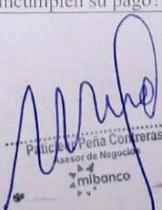
Washington D.C.: Interamerican Development Bank, Office of the Chief Economist. Working Paper N° 355.

## ANEXOS

### ANEXO A. Formato de encuesta y entrevista

NOMBRE: PEÑA CONTRERAS PAMELA  
 EDAD: 25 ESPECIALIDAD: CONTADOR  
 ENCUESTA:

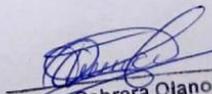
Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?		X			
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?		X			
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?		X			
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?		X			
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?		X			
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?		X			
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?		X			
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?		X			
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?	X				
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?		X			
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?		X			
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?		X			



Pamela Peña Contreras  
 Asesor de Negocios  
 MIBANCO

NOMBRE: Isaías Cabrera Olano  
 EDAD: 32 ESPECIALIDAD: Administrador  
 ENCUESTA:

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?	X				
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?			X		
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?			X		
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?			X		
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?					X
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?	X				
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?			X		
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?			X		

  
**Isaías Cabrera Olano**  
 Asesor de Negocios  

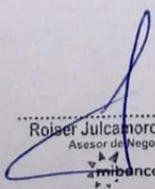

NOMBRE: Brahin Yunis Olivera.  
 EDAD: 31 ESPECIALIDAD: Economía.  
 ENCUESTA:

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?	X				
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	X				
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?		X			
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?	X				
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?	X				
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?		X			

Brahin Gregorio Yunis Olivera  
 Asesor de Negocios  
 MIBANCO

NOMBRE: Roliser Julcamoro Cuzque  
 EDAD: 25 ESPECIALIDAD: Contador  
 ENCUESTA:

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	X				
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?		X			
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?			X		
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	X				
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?	X				
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasan de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?		X			

  
 Roliser Julcamoro Cuzque  
 Asesor de Negocios  
 MIBANCO

NOMBRE: Ricardo Aldana Jara  
 EDAD: 27 ESPECIALIDAD: Administrador  
 ENCUESTA:

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?		X			
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?		X			
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?		X			
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?	X				
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?	X				
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasan de sus pagos?	X				
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?	X				

  
 Ricardo Aldana Jara  
 Asesor de Negocios  


NOMBRE: Willy ALVITES DELGADO

EDAD: 31

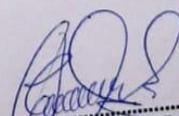
ESPECIALIDAD: MAG. ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA:

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?		X			
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?		X			
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?		X			
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?		X			
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?		X			
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?		X			

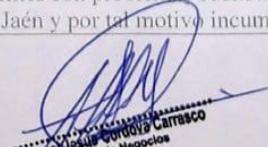
NOMBRE: Emor Villegas Vasquez  
 EDAD: 31 ESPECIALIDAD: Contador Publico  
 ENCUESTA:

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?		X			
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?		X			
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?		X			
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?		X			

  
 Emor Villegas Vasquez  
 Asesor de Negocios  

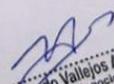

NOMBRE: Manuel Jesús Córdoba Carasco  
 EDAD: 23 ESPECIALIDAD: Administración y Negocios Internacionales  
 ENCUESTA:

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?		X			
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	X				
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?	X				
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	X				
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	X				
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?		X			
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?	X				

  
 Manuel Jesús Córdoba Carasco  
 Asesor de Negocios  


NOMBRE: Carlos ALFREDO  
 EDAD: 39... ESPECIALIDAD: ADMINISTRADOR...  
 ENCUESTA:

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad?	X				
2	¿Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes?	X				
3	¿Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas?	X				
4	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	X				
5	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	X				
6	¿Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?	X				
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	X				
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	X				
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		X			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?		X			
11	¿Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando?	X				
12	¿Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente?		X			
13	¿Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero?	X				
14	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?		X			
15	¿Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?				X	
16	¿Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?		X			
17	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes?				X	
18	¿Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén?		X			
19	¿Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		X			
20	¿Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago?	X				

  
 Carlos Alfredo Vallejos Asenjo  
 Ejecutivo de Negocios  


Anexo B: Entrevista

Entrevista para Directivos de la empresa: Gerente de Administración y Finanzas de MIBANCO – JAEN

Objetivo: La entrevista planteada, en el presente cuestionario cuyo objetivo es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación “Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De MI Banco Jaén”

1. ¿Es responsabilidad del asesor que el cliente se atrase en sus cuotas?

NO, EXISTEN FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

2. ¿Usted cree que los asesores de Mibanco estén capacitados para otorgar créditos?

SI, RECIBEN CAPACITACIÓN CONSTANTE

3. ¿Se realiza una supervisión al cliente antes de otorgarle un crédito por parte de los jefes?

SI, DEPENDIENDO DEL CRITERIO DEL JEFE

4. ¿Usted cree que es por mala gestión de cobranza que la morosidad está creciendo en la entidad de MIBANCO?

NO, MÁS BIEN PORQUE EN LA BUENA ADICIÓN

5. ¿Considera usted que la principal causa de mora es la mala evaluación del asesor?

SI, EN SU MAYORÍA.

## ANEXO B. VALIDACION DE INSTRUMENTOS

**Anexo 4**      **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** Gestión de cobranza

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
<b>DIMENSION 1: Sistema de Cobranza</b>								
01	Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	X		X		X		—
02	Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes.	X		X		X		—
03	Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	X		X		X		—
<b>DIMENSION 2: Estrategias de Evaluación Crediticia.</b>								
04	Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente.	X		X		X		—
05	Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado	X		X		X		—
06	Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito	X		X		X		—
<b>DIMENSION 3: Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos.</b>								
07	Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito	X		X		X		—
08	Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio	X		X		X		—
09	Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones	X		X		X		—
10	Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago	X		X		X		—
<b>DIMENSION 4: Procesos judiciales</b>								
11	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando	X		X		X		—
12	Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	X		X		X		—
13	Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	X		X		X		—

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

20 de 10 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Perez Li, Jorge Luis      DNI: 72186884

Especialidad del evaluador: MAESTRIA EN AUDITORIA

  
**MG. C.P.C. JORGE LUIS PEREZ LI**  
 CONTADOR AUDITOR  
 MNT. 02-7840  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Nivel De Morosidad**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>								
1	Considera usted que MIBANCO en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda	X		X		X		
2	Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito	X		X		X		
3	Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Tipos de Morosos.</b>								
4	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes.	X		X		X		
5	Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén	X		X		X		
6	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos	X		X		X		
7	Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

20 de 10 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: PEREZ LI, JORGE LUIS ..... DNI: 72186887

Especialidad del evaluador: MAESTRIA EN AUDITORIA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, es una suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**MG. C.P.C. JORGE LUIS PEREZ LI**  
 CONTADOR AUDITOR  
 MAT. 02-7840

Firma



CamScanner

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de cobranza

Nº	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de Cobranza</b>								
01	Considera usted que MIBANCO ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	X		X		X		_____
02	Considera usted que las normas de cobranza de MIBANCO garanticen el pago puntual de sus clientes.	X		X		X		_____
03	Considera usted que MIBANCO aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	X		X		X		_____
<b>DIMENSIÓN 2: Estrategias de Evaluación Crediticia.</b>								
04	Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente.	X		X		X		_____
05	Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado	X		X		X		_____
06	Usted cree que los asesores de MIBANCO tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito	X		X		X		_____
<b>DIMENSIÓN 3: Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos.</b>								
07	Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito	X		X		X		_____
08	Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio	X		X		X		_____
09	Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones	X		X		X		_____
10	Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago	X		X		X		_____
<b>DIMENSIÓN 4: Procesos judiciales</b>								
11	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando	X		X		X		_____
12	Considera que MIBANCO utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	X		X		X		_____
13	Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	X		X		X		_____



Scanned with CamScanner

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARITZA VARGAS GARRONES ..... DNI: 16734272 ..... 20 de 10 del 2019

Especialidad del evaluador: MAESTRIA .....

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

Anexo 4

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Nivel De Morosidad**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>								
1	Considera usted que MIBANCO en la Agencia Jaén brinda facilidades de refinanciamiento de deuda	X		X		X		_____
2	Si un cliente es conocido, no se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito	X		X		X		_____
3	Cree usted que a veces se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito	X		X		X		_____
<b>DIMENSIÓN 2: Tipos de Morosos.</b>								
4	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén no brinda información de los días de pagos a los clientes.	X		X		X		_____
5	Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en MIBANCO en la Agencia Jaén	X		X		X		_____
6	Considera que MIBANCO en la Agencia Jaén existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos	X		X		X		_____
7	Considera que existen clientes con problemas económicos en MIBANCO en la Agencia Jaén y por tal motivo incumplen su pago	X		X		X		_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: MAESTRO VARGAS BARRANTES DNI: 16434922

Especialidad del evaluador: MAESTRO

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

GOBIERNO REGIONAL CALAMCHA  
 GERENCIA REGIONAL JAÉN  
 Mg. Maritza Vargas Barrantes  
 CPC-006390

Firma



## ANEXO C. CARTA DE AUTORIZACION

### CARTA TIPO SOLICITUD PERMISO INVESTIGACION

---

**Sr:** Ivan Alfonso Vera Alvarado  
Gerente de Agencia Jaén – Matriz

**De:** Eliezer Pacheco Rojas  
Ejecutivo Comercial AG- Jaén

**Asunto:** Autorización de uso de información para elaboración  
De tesis para el título de contador público.

**Fecha:** Jaén, 16 de Noviembre del 2019

---

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que estoy estudiando la carrera de contabilidad, en la universidad Cesar vallejos sede – Chiclayo, actualmente estoy llevando el curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, en el desarrollo de este curso se empezó a elaborar el proyecto de Investigación para obtener el título profesional de contador público, en la cual he creído conveniente iniciar mi tesis con el título **“Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De MI Banco Jaén”**.

Por lo lo expuesto solicito autorización para hacer uso de la información necesaria correspondiente a la Agencia Jaén – Matriz. Con la autorización a lo solicitado me permitirá optar el grado de contador público y a la vez se contara con conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta para la toma de decisiones, que ayudara a la mejora de los

Sin otro particular y esperando una buena acogida,

Atentamente;

  
\_\_\_\_\_  
Eliezer Pacheco Rojas  
Ejecutivo Comercial

  
\_\_\_\_\_  
Ivan Alfonso Vera Alvarado  
GERENTE DE AGENCIA  


## Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : P06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor de la tesis titulada: Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de MiBanco, Jaén, de los Bachilleres **Darwin David Sanchez Delgado y Elezer Pacheco Rojas**.

Constata que la investigación tiene un índice de similitud de **11%** verificable en el reporte de originalidad del programa Tumulín.

El/ta suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de julio del 2020

  
Firma

Mg. CPCC. Mario Ignacio Farfán Ayala  
DNI: 43319426

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SOC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	--------------------------------

# Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1074995067&lang=es&o=1380016694

feedback studio | Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**  
Bach. Darwin David Sanchez Delgado (ORCID : 0000-0003-4089-8655)  
Bach. Eliezer Pacheco Rojas (ORCID :0000-0001-7699-4900)

**ASESOR:**  
Mg. CPC. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID : 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Resumen de coincidencias**

**11 %**

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorioacademico... Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
7	www2.uca.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
8	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.siicex.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 61 | Número de palabras: 11751 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 10:56 p.m. 04/09/2020

## Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b></p>	<p>Código : 108-PP-PP-02.02 Versión : 01 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo, DAVID DAVID BELGADO, identificado con DNI N° 56.12.0152, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo  No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "DESARROLLO DE LA CONTABILIDAD PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ASESORIA EN EMPRESAS DE SERVICIOS"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

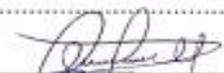
.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 56.12.0152

FECHA: 02 de ABRIL del 2020

Borró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
-------	----------------------------	--------	-----------------------------------	--------	---------------------------------

## Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F03-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ELIZABETH PACHECO RAMOS, identificado con DNI N° 72494693 egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo  , No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROMOVER EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR DE SERVICIOS"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 72494693

FECHA: 02 de JULIO del 2020

Evaluó	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	-----------------------------------	--------	---------------------------------

## Autorización de versión final del Trabajo de Investigación UCV



**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  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Bachiller SANCHEZ DELGADO DARWIN DAVID**

INFORME TÍTULADO:

**Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi  
Banco, Jaén**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 03 SETIEMBRE del 2020

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR MAYORIA**

---



**Mg. Rita de J. Toro López**  
*Coordinadora Escuela de Contabilidad*  
*Sede Chiclayo*

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

## Autorización de versión final del Trabajo de Investigación UCV



**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  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Bachiller PACHECO ROJAS ELIEZER**

INFORME TÍTULADO:

**Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi  
Banco, Jaén**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

|

---

SUSTENTADO EN FECHA: 03 SETIEMBRE del 2020

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR MAYORIA**

---



  
**Mg. Rita de J. Toro López**  
*Coordinadora Escuela de Contabilidad*  
*Sede Chiclayo*

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN