



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y su impacto en la morosidad de créditos microempresa en
La Financiera Confianza S.A.A, Provincia de Chota

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Br. Asenjo Rojas Sandy Geraldini (ORCID: 0000-0003-1537-1624)

Br. Irigoin Gálvez Vilma (ORCID: 0000-0003-0466-4990)

ASESOR:

Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este Informe de Investigación, está dedicado a mi Madre; quien ha sido el pilar de mi formación, además de brindarme consejos en todos los ámbitos de la vida. Así mismo, dedico este trabajo a mí persona, por el esfuerzo hecho debido a que trabajo y a la vez estudio, con la intención de ser mejor profesional.

Sandy Geraldini

Este Informe de Investigación, está dedicado con todo corazón a mis padres; por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, y a mi familia que más amo, por su paciencia y por el apoyo constante para lograr un objetivo más.

Vilma

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por darnos la vida y la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad

Gracias a nuestra familia, quienes nos han apoyado incondicionalmente para lograr nuestro objetivo.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad César Vallejo; por habernos compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra formación académica.

Las autoras

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Asenjo Rojas Sandy Geraldini identificada con DNI N° 46675642, 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 Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A, PROVINCIA DE CHOTA", 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, 14 de diciembre del 2019.



SANDY GERALDINI ASENJO ROJAS
DNI N° 46675642

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Irigoín Galvez Vilma, identificada con DNI N° 43834416, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento (Ctrl) de Registros 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 Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A, PROVINCIA DE CHOTA", 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, 14 de diciembre del 2019.



VILMA IRIGOIN GALVEZ
DNI N° 43834416

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	18
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5.Procedimientos.....	25
2.6.Métodos de análisis de datos	25
2.7.Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57
Anexo 1 Formatos de Encuestas y Entrevistas.....	57
Anexo 2 Validación de instrumentos.....	62
Anexo 3 Carta de autorización	66
Anexo 4 Reportes firmados por Administrador.....	67
Anexo 5 Acta de aprobación de originalidad de tesis	69
Anexo 6 Reporte de Turnitin	70
Anexo 7 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	71
Anexo 8 Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	73
Anexo 9 Evidencias fotográficas	75

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	19
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	20
Tabla 3. <i>Fiabilidad del instrumento</i>	24
Tabla 4. <i>Fiabilidad del instrumento</i>	24
Tabla 5. <i>Impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la financiera Confianza</i>	27
Tabla 6. <i>Dimensión prevención de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.</i>	28
Tabla 7. <i>Dimensión Cobranza de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.</i>	30
Tabla 8. <i>Dimensión Recuperación de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.</i>	32
Tabla 9. <i>Entrevista aplicada al administrador de la Financiera Confianza S.A.A.</i>	34
Tabla 10. <i>Dimensión Causas de la Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.</i>	35
Tabla 11. <i>Dimensión Tipos de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.</i>	37
Tabla 12. <i>Cartera de monto de saldo de microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.</i>	39
Tabla 13. <i>Clientes morosos de microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018</i>	40
Tabla 14. <i>Mora contable microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.</i>	41
Tabla 15. <i>Ratio de Mora de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.</i>	42
Tabla 16. <i>Causas de Gestión de Cobranza</i>	43

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensión Prevención de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.....	29
<i>Figura 2.</i> Dimensión Cobranza de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.....	31
<i>Figura 3.</i> Dimensión Recuperación de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.....	33
<i>Figura 4.</i> Dimensión Causas de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.....	36
<i>Figura 5.</i> Dimensión Tipos de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.....	38
<i>Figura 6.</i> Saldo de cartera microempresa.....	39
<i>Figura 7.</i> Clientes morosos microempresa.....	40
<i>Figura 8.</i> Mora contable microempresa.....	41
<i>Figura 9.</i> Mora contable microempresa.....	42

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar el impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota, basándose en las teorías expuestas por Morales y Morales (2014) sobre los indicadores de la gestión de cobranza y en la Morosidad a Brachfield (2013). De igual manera, se tiene que dicha investigación según su enfoque es cuantitativa, de diseño no experimental, según su alcance explicativo correlacional, con una población de dieciséis trabajadores y los cientos cincuenta y uno clientes microempresarios morosos de la entidad, de los que de forma intencional se redujo a cincuenta clientes morosos. Además, se tuvo a la gestión de cobranza como variable independiente y a la morosidad como variable dependiente. Cuyos resultados obtenidos fueron basados en una encuesta y entrevista, donde se tuvo la relación entre ambas variables ($r_s = 0.666$, $p < 0.05$), y en cuanto a la gestión de cobranza se tuvo a la prevención, el 53% de los colaboradores toman acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito, cobranza el 60% de los colaboradores se encontraron de acuerdo con que la entidad posee procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza, recuperación el 53% de los colaboradores de la financiera mencionan que los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes, y en la variable morosidad el 32% de los clientes no se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la financiera.

Palabras claves: gestión, morosidad, crédito, cobranza, microempresa.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the impact of collection management on the delinquency of microenterprise loans in Financier Conflans SAA, province of Chota, based on the theories presented by Morales and Morales (2014) on the indicators of collection management and in late payment to Brachfield (2013). In the same way, it is said that this research according to its approach is quantitative, of non-experimental design, according to its correlational explanatory scope, with a population of sixteen workers and the one hundred and fifty-one delinquent microentrepreneurs of the entity, of which in a way Intentionally reduced to fifty delinquent customers. In addition, collection management was considered as an independent variable and late payment as a dependent variable. Whose results were based on a survey and interview, where the relationship between the two variables was taken ($r_s = 0.666$, $p < 0.05$), and in terms of collection management, prevention was taken, 53% of employees take Actions to reduce the level of delinquency in their credit portfolios, collection 60% of the employees agreed that the entity has defined and standardized procedures for collection, recovery 53% of the employees of the financial mentioned that collection managers have a good deal with customers, and in the late payment variable 32% of customers are not satisfied with the attention given by the collection managers of the financial.

Keywords: management, delinquency, credit, collection, microenterprise.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática; a nivel internacional Debnath y Roy (2018) en su artículo Predicting Multiple-Borrowing Default among de la Revista Scientific Research Publishing; en la India, quienes señalan que existe un alto nivel de endeudamiento; sin embargo muchas veces no se tiene una cifra precisa ya que algunas compañías no realizan el registro de los créditos o no son subidos al sistema de deudores, ocasionando que otras financieras sigan otorgando créditos a clientes morosos, según los hallazgos encontrados en los estudios realizados, no obstante este país otorga facilidades de crédito con la intención de brindar inclusión financiera a los pobladores para que cuenten con una mejor calidad de vida, estudios, viviendas, etc.

Es por ello que en algunos casos los clientes optan por aperturar negocios; sin embargo, se tuvo en cuenta que este mecanismo puede ser beneficioso o ser parte de un intento fallido ya que dependerá de la manera como se utilice el crédito para combatir la pobreza teniendo como factores claves los tipos de clientes, el entorno y la combinación de servicios. Por otra parte, se evidenció la carencia de un control inadecuado en los fondos por ende no se cumple con las normas especificadas del número de préstamos establecidos por clientes, a causa de que cada vez incrementan préstamos que exceden INR 2000 para caso de accidentes o enfermedades graves. (Debnath y Roy, 2018).

Asimismo, Medina (2018) argumenta que en Ecuador según los informes presentados por la Superintendencia de Bancos y Seguros dieron a conocer un aumento en los créditos bancarios en un 1,75% en el período de octubre 2014 a 3,61% en 2015, de igual forma se tuvo que en las entrevistas realizadas a los empleados del departamento de cobranza y crédito en los bancos Rumiñahui, Guayaquil, Machala, Pacífico, Bolivariano e Internacional, quienes enfatizaron el aumento del crédito tanto por personas naturales como jurídicas; sin embargo estas no contaban con la suficiente solvencia financiera para cumplir con los pagos en las fechas indicadas, por ende ello se visualizó en los estados de resultados de la empresa, de igual modo se analizó la situación por la que estaba pasando el país en ese instante puesto que existía escasez de empleos y en el caso de las compañías perjudicó en la reducción de sus ventas y el incremento de sus cuentas por cobrar e inventarios elevados, igualmente en las sobretasas arancelarias, lo cual conlleva a tener un alto nivel de morosidad.

Tal es el caso de Notimex (2 de febrero de 2017) quien menciona que México es considerado como una de las bancas con mayores reclamos se encontraban Santander y BBVA con regímenes tiránicos en sus políticas de cobro con un 28.9% del total de quejas anotadas en la asamblea nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros quienes en ese entonces eran 28 mil 220. De acuerdo con las inscripciones del área de cobranza se tuvo que la Banca Múltiple conto con 77 % en base a 21 mil 666 clientes, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple no reguladas con el 13% de 3mil 729, Citibanamex con 3 mil 362, Mercantil del Norte con 2mil 833, Azteca con 2 mil 184 no obstante el banco que llamo más la atención en su momento fue Santander con 4 mil 742 y quien le siguió fue BBVA Bancomer con 3 mil 416 quejas.

A raíz de ello se determinó que uno de las causas que contribuyó a incrementar estas cifras se debió a la inadecuada gestión de cobro por parte de los gestores de dichas organizaciones, resaltando que entre las faltas graves que cometieron se encontraba el mal trato a los clientes, amenazas a los clientes y a sus parientes en caso de no cumplir con la cancelación de sus deudas, así como la relevación de sus cuentas crediticias en sus centros laborales y la facultad que los gestores se tomaban para enviar cartas notariales falsas e imponer miedo en los clientes morosos (Notimex, 2 de febrero de 2017).

En la ciudad de Lima la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Gestión, 22 de abril de 2019) enfatiza que la SUNAT hizo efectivo la liquidación de los inmuebles en Lima el 24 de abril, los cuales fueron decomisados a clientes morosos que poseían deudas valorizadas por S/ 9 056,122.57; siendo estas inmuebles industriales, locales comerciales, casas habitacionales, departamentos, oficinas de gimnasio, tiendas e incluso instituciones educativas.

Es por ello que se buscó alternativas para recuperar el dinero otorgado a los clientes morosos, siendo el más efectivo y rápido el cobro conocido como cobranza coactiva; en vista de que los clientes no desean cumplir los pagos retrasados, ni aprovechar las facilidades de pago que el banco les adjudica para normalizar su circunstancia y seguidamente luego de ello continuar con las diferentes modalidades de crédito que el banco tiene a su disposición; de dichos eventos suscitados respaldan la elección de las decisiones ejecutadas de forma drástica y radical como es el caso del embargamiento de sus bienes (Gestión, 22 de abril de 2019).

En Piura, la Sociedad Nacional de Industrias, en el diario Gestión (13 de noviembre de 2018) cuyo propósito fue estudiar las carencias de los usuarios, partiendo de un reclamo efectuado por diversas organizaciones dio a conocer su fastidio ante las cobranzas coactivas impuestas a Produmar, Peruvian Seafood, Pacific Freezing Company y otras compañías pesqueras pertenecientes al puerto de Paita, quienes contaban con una multa de s/20 millones como sanción a las infracciones cometidas, en su defecto uno de las pesqueras más afectadas era Produmar que poseía una multa por 4.28 UIT, a quien se le confiscó todos sus bienes pesqueros de su barco que ascendían a una cantidad de 10.725 t y por ende una suspensión de 30 días que esta embarcación no tenía permiso para salir a realizar sus labores diarios.

Al comparar dichos montos se declaró inaplicable las penalizaciones efectuada, en tanto se demostró que las infracciones cometidas eran injustas y que se debe prestar mayor interés y vigilancia al instante de proceder a efectuar la recaudación de los adeudos, por tal motivo se comunicó que se detendrán las cobranzas por sanciones impuestas en períodos anteriores puesto que fueron ilegales (Gestión 13 de noviembre de 2018).

En Amazonas, según lo mencionado por el Gerente General de Equifax Perú, el Sr. Haggott Jeffrey, quien en el diario Gestión (20 de noviembre de 2017) sostuvo que según los informes de la banca y morosidad en San Martín, era uno de los lugares que poseía un mayor índice de morosidad simbolizado en un 8.66%, de igual manera Ucayali con 6.80% y por último Loreto con 6.7 %; no obstante, se tuvo que estos niveles no deben excederse en un 4.08% para que el sistema tenga un retorno esperado y no se origine una desestabilidad financiera.

Proveniente de la carencia de normas estrictas para otorgar créditos como parte de la rigurosidad en las centrales de riesgo, dejando de lado aspectos como la cantidad de créditos concedidos a los clientes, records crediticios y gastos de sus tarjetas de créditos; en cuanto a los gestores de cobro no contaban con una adecuada instrucción en habilidades comerciales que contribuyan a inducir al pago de las deudas mediante facilidades de pago como alternativa para retornar dicho dinero a la banca (Gestión, 20 de noviembre de 2017).

En la ciudad de Cajamarca, nos dice según La Revista Digital Con Nuestro Perú (12 de junio de 2018) los créditos a las MYPES equivalieron a S/ 1,382.8 millones,

generando un aumento de 12%; por lo cual estos créditos representaron el 42.6% del total colocado en esta región, donde se logró obtener un total de S/ 3 246.9 millones, percibiéndose un aumento del 13.9% referente al año 2016; asimismo los créditos a la mediana empresa significaron un 15.1% de 491.1 millones.

Por consiguiente, se evidenció que la tasa de morosidad en la región de Cajamarca, el año 2017 ascendió de 2.9% en el año 2012 a 4.6% en diciembre del año 2017; por otro lado en instituciones financieras, también se vieron inmersas en esta problemática, tal es el caso que en Banca Múltiple se obtuvo 4.7% en morosidad siendo el nivel más alto, del mismo modo, las empresas financieras obtuvieron 4.5% y por última, un 4.4% correspondió a las cajas municipales la Revista Digital (Con Nuestro Perú, 12 de junio de 2018).

Por otro lado, en el diario La República (27 de febrero de 2019) nos dice que por consecuencias a las lluvias, los prestatarios viven o tienen negocios calificados en alto riesgo cuyas deudas representan un total de S/1,925 millones; siendo más de 172 mil Micro y pequeñas empresas las que cuentan con un producto financiero, ya sea un crédito, préstamos u otro producto, las cuales optaron por solicitar una reprogramación de sus deudas. Según el análisis de SENTINEL, las regiones de Cajamarca, Amazonas y San Martín son las que poseen el mayor número de clientes MYPES calificados en zonas de riesgo muy alto constituyendo un saldo de capital de oscila en S/ 582 millones.

Según la revista Andina (27 de febrero de 2017) refiere que del total de préstamos reprogramados debido al Fenómeno del Niño Costero del año 2017 a la actualidad, solo el 10% de los mismos logró ser reprogramado en el sistema financiero, dado que según el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en el periodo de enero a agosto del año 2017 se reprogramaron deudas cuyo total registró 3 708 millones de soles; asimismo según el reporte de SENTINEL, hasta el mes de diciembre del 2018 los créditos financieros ascendieron en un 9.1%; donde los préstamos por consumo registraron un 13.4%.

Asimismo, los créditos hipotecarios un 9.5%, seguido de los créditos por no minoristas o empresas que indicaron un 8.4% y finalmente los créditos microempresas evidenciaron un crecimiento en 4.1%. En la microrregión nor oriente, constituida por Cajamarca, Amazonas y San Martín se evidenció que el 65% son cliente MYPES y tienen

un crédito con una entidad financiera y el solo el 2.9% diversa sus créditos con más de cuatro entes financieros, por lo que los clientes MYPES optan por trabajar de manera directa con bancos y cajas municipales (Andina 27 de febrero de 2017).

En la actualidad, las empresas forman parte de un mundo sujeto al constante cambio e inmerso en la globalización, tal es el caso de la Financiera Confianza S.A.A, considerada como una institución líder en el sector micro financiero peruano, con presencia en todas las regiones del país, con 20 años de experiencia y forma parte de la fundación micro finanzas BBVA, esta fue fundada en 1992 por medio del convenio realizado con el Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización no Gubernamental SEPAR.

Para la realización de este proyecto se ha considerado como referencia los datos proporcionados por la Financiera Confianza S.A.A., se recolectó información de las morosidades crediticias de los años 2017 y 2018 de las microempresas; ya que es una situación problemática constante de las entidades financieras, en la cual para el año 2017 tiene un 2.82% de morosidad por el incumplimiento de pago de sus obligaciones y para el año 2018 tiene un impacto de interés moratorio de 3.08%, se incrementó el nivel de morosidad debido al impacto que se atravesó en el año 2017, como consecuencia de los daños climáticos que muchos se vieron perjudicados económicamente.

En el año 2017 habían 95 clientes en cartera de morosidad y para el año 2018 aumentaron a 151 clientes, originando incumplimientos de sus pagos; ya que para el año 2018 incrementaron 56 clientes en la cartera de morosidad crediticia; otro factor interno es que los gestores de cobranza no realizan adecuadamente las evaluaciones crediticias y distribuyen mal los montos de los créditos que se les brinda a los usuarios, afectando a la empresa porque ya no recuperan su capital con sus interés como debería y su capital tiende a disminuir progresivamente y esto va a perjudicar a los nuevos usuarios; ya que las tasas de intereses para los nuevos incrementarán para que así la empresa financiera pueda recuperar el capital perdido.

En consecuencia, se propuso la gestión de cobranza que permita que los encargados de la cobranza realicen una buena gestión para poder recuperar el dinero con rapidez y estos disminuyan su nivel moratorio. Además, servirá como instrumento de apoyo a la

gestión administrativa y financiera con la intención de reducir el nivel de morosidad en la compañía.

En los trabajos previos, Vasama (2016) en la tesis titulada “*Operational Differences Between Quick Loan Companies and Traditional Banks*” en Finlandia, tuvo como objetivo descubrir cómo difieren las operaciones de las compañías de préstamos rápidos de los bancos tradicionales, cómo las dos alternativas se han adaptado a los cambios legislativos. Su método de investigación es descriptivo. La necesidad de este tema se descubrió en la práctica en la empresa encargada, una empresa finlandesa Banco llamado OP, porque el número de clientes con registros de informes de crédito parece ser están aumentando rápidamente y los cambios legislativos en la ley de protección al consumidor también están forzando a los bancos a cambiar algunas de sus operaciones. Es por ello que actualmente más del 8% de la población finlandesa tiene algunos registros en su informe de crédito Asiakastieto, Esta es la mayor diferencia entre los bancos y las compañías de préstamos rápidos: los bancos están obligados a garantizar que los consumidores no se endeudarán en exceso, mientras que las compañías de préstamos rápidos no tienen responsabilidades aquí. Esto no significa que estas empresas estén necesariamente haciendo mal, lo cual se debe a la falta de regulaciones en este sentido.

Asimismo, Nguyen (2016) en la tesis titulada “*Credit risk control for loan products in commercial banks. Case: Bank for Investment and Development of Vietnam*” en Vietnam; percibió que en el mundo de la banca, la competencia entre bancos comerciales está aumentando y más por los prestamistas que están tratando de satisfacer a los clientes en varios servicios de crédito y de préstamos. En cuanto al objetivo de la investigación fue identificar los diferentes enfoques para controlar eficazmente el riesgo. Respecto a la parte empírica, un método de investigación mixta de investigación cualitativa y de escritorio que se efectuó a través de las entrevistas por correo electrónico a los funcionarios del banco objetivo y sus supervisores, adicionalmente se obtuvo datos primarios de las entrevistas, así como datos secundarios de fuentes confiables, como los informes anuales del banco de casos, regulaciones de los gobiernos locales y las normas bancarias internacionales. Por otra parte, se llegó a concluir que las actividades crediticias tienen un gran impacto en el desempeño financiero del banco donde sus activos totales fueron 850,670 billones, en los cuales los préstamos a clientes representaron más del 69%

y los préstamos para otras entidades de crédito tomaron el 2,3%, de ello se infirió que los préstamos a clientes representaban más de la mitad de sus activos.

Massengo (2013) en su tesis titulada *“Assessment of the impact of personal loans to primary school teachers in tanzania: a case study of mvomero district council: morogoro region”*, señaló que su propósito fue: evaluar el impacto de los préstamos personales para los profesores de primaria, su enfoque fue cuantitativo cuyo diseño de investigación descriptiva no experimental, por lo que los datos recopilados fueron verificados por expertos con experiencia en investigación, por lo que se concluyó de acuerdo a los hallazgos para mejorar su bienestar de los profesores y que estos puedan sacar préstamos de instituciones financieras para completar lo que obtienen a fin de mes que es poco, por lo que sus ingresos son pocos y no tenían para pagar sus préstamos por la cual ascendió su morosidad y que su tasa de interés aumentaría ya que no tienen sustento económico.

Por otro lado, Alfaro y Vargas (2017) en la tesis titulada *“Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú S.A., 2016”* en Trujillo, señaló que su propósito fue: diagnosticar como contribuyeron las políticas de cobranza en el nivel de morosidad en el establecimiento Pizarro, 2016; por consiguiente, su enfoque fue cuantitativo cuyo diseño de investigación fue descriptivo y correlacional. Por ello se llegó a concluir que las políticas de cobranza han permitido normalizar la morosidad en la compañía evidenciada en la variación de 0.28% siendo mínima; ya que reafirma que dichas políticas son manipuladas por clientes anticipadamente clasificados en la central de riesgos para evitar futuros precedentes de omisiones de pagos, de igual forma se tuvo conocimiento que la organización contaba con 23 políticas de cobro sin embargo solo ponían en práctica 14 de ellas, las cuales no erradicaban de forma general en la morosidad.

Asimismo, Jaramillo y Trevejo (2017) en la tesis titulada *“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada”* en Lima, cuyo objetivo fue: Determinar los factores macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario, en el período 2005 – 2016, así mismo se tuvo que el tipo de investigación fue cualitativa, con un diseño descriptivo y correlacional. Es por ello que llegó a concluir que los cambios en la tasa de morosidad en el noveno mes correspondieron a la inflación en 3.7%, por el

contrario, en el décimo mes se tuvo que este índice disminuyó y se obtuvo la rentabilidad esperada; por otra parte, se tuvo que para la economía del país existieron mucha relación con lo mencionado anteriormente sin embargo no es porcentaje que repercute en gran medida en las compañías por lo que es significativo.

Del mismo modo, Ticse (2015) en la tesis titulada *Administración Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Morosidad De Financiera Edificar Oficina Especial-El Tambo* en Huancayo, cuyo objetivo fue: Especificar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera EDYFICAR, en cuanto al tipo de investigación fue cuantitativa, con un diseño transversal correlacional. Por lo que llegó a concluir que es de suma importancia- contar con información necesaria para poder ejecutar la realización del cobro de pagos anteriores que faciliten a los gestores un adecuado control y a la vez ayudo a que los usuarios no tengan que visitar el departamento de cobranzas; sin embargo se tuvo que solo el 43 % de los consultores priorizaron este tema por lo que desconocen si existe clientes morosos por falta de solvencia o si dichos pagos fueron realizado en agentes u otros canales de pago, originando molestias a los usuarios por medio de notificaciones, llamadas ,etc. Además, se confirmó que hubo un nexo entre ambas variables de estudio, es por ello que se considera esencial la evaluación crediticia como requisito de la organización.

Asimismo, Parco (2019) en la tesis titulada *“Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo- Agencia Real y Cajamarca”*, cuyo objetivo general era establecer la incidencia de la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal en la cartera en morosidad de la CMAC Huancayo- Agencia Real y Cajamarca. La cual tuvo como metodología cuantitativa, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. En la cual llego a concluir que toda entidad financiera debe contar con niveles de morosidad bajos, el rápido recupero del capital prestado, para seguir creciendo y ampliando la cobertura de créditos, para lo cual la Caja Municipal de Créditos Huancayo, la aplicación de las estrategias de recuperación, marketing y de personal, ha quedado demostrado su importancia e incidencia en la disminución de la cartera morosa de 4.7% a 4.3%.

Por otro lado, Malpica (2015) en la tesis titulada *“Factores determinantes de la morosidad en la Financia EDYFICAR en el distrito de Sorochuco- Cajamarca: Una*

propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla”, cuyo objetivo general es determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco- Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución. La cual tuvo como metodología cuantitativa, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. En la cual llego a concluir que los altos índices de morosidad de financiera EDYFICAR de la localidad se deben específicamente a factores relevantes tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona.

Asimismo, Estrada y Gutierrez (2017) en la tesis titulada “*Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de créditos y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*”, cuyo objetivo general es analizar de qué manera los procesos de evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. La cual tiene como metodología cuantitativa, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. En la que concluye que se determinó y confirmó que hay ineficiencia en la evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico.

En las teorías relacionadas a la gestión de cobranza, se tiene Services of Modern Banks (2013) define a la gestión como todas las actividades y tareas emprendidas para lograr objetivos mediante actividades continuas como la planificación, organización, liderazgo y control, asimismo, (Montaño, 2013) conceptualiza a cobranza como el grupo de diligencias que llevan a cabo las organizaciones con el propósito de recobrar el dinero prestado, de ahí se infiere que su importancia radica en fidelizar a los clientes para que en otras oportunidades realicen otros préstamos, es decir esto se dan en los casos donde son clientes que cumple con sus pagos a tiempo, a lo que se llama proceso estratégico (p.16); por consiguiente (Muñoz, 2010) refiere que la gestión de cobranza son acciones

coordinadas que se aplican pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a través de un proceso de una buena relación con los clientes para futuros negocios” (p.3). Para definir la concepción de lo que es un préstamo, Nguyen en su libro “Credit risk control for loan products in commercial banks. Case: Bank for Investment and Development of Vietnam” menciona al respecto lo siguiente: Una calificación crediticia, donde la puntuación es de 660 o superior, puesto que no se han producido pagos de la hipoteca final dentro de un período de 12 meses, puesto que es la mejor calificación crediticia de tener al entrar en un nuevo préstamo. (Nguyen, 2018, p.26).

Fernández (2017) indica que los procesos constan de tres elementos básicos “El primero, input o entrada suministrada por un proveedor externo o interno, el segundo, el proceso, secuencia de actividades que se desarrollan por factores como personas, métodos y recursos, y el tercero es el output, es el resultado del producto inicial, también llamado salida. De igual forma los elementos de cobranza, están conformados por información, la cual debe ser completa, verídico y pertinente para que los encargados de realizar la cobranza cuenten con los componentes necesarios para ejecutar la cobranza, para lo cual se basará en informes que se presentará a la gerencia como parte fundamental del cobro para alcanzar el éxito en cualquier entidad, esta tendrá repercusión en el historial crediticio y en las ventas plasmado en los informes que se tiene como herramienta para que la alta dirección como gerencia de ventas conozca los flujos de fondos y su efecto en el presupuesto de caja; tecnología es el medio que influye en la fase del proceso de cobranza, mecanizando funciones, facilitando información respecto a lo que los clientes necesitan y sean de utilidad para realizar reportes y análisis que contribuyan a la buena toma de decisiones en la organización; personal capacitado y entrenado, debe ser entrenado sobre la forma de trato e identificación de cada uno de ellos con los clientes ofreciendo los servicios de la organización, el cual también debe cumplir con las responsabilidades y atributos como paciencia, insistencia y creatividad por parte de los gestores, todo ello contribuirá a que la organización cuente con una mejor posición económica y disminuya los índices de morosidad y por último se tiene a la estrategia como mecanismo a través del cual se hará efectiva la cobranza en base a estándares que den ser iguales y consistentes (Lawrence y Chad, 2012, p.214).

Por otro lado en el financiamiento de las cuentas por cobrar, nos dice que las instituciones financieras desarrollan cuentas por cobrar financieras como un medio de pago para que las empresas generen efectivo inmediato mientras esperan que pague sus facturas, por lo que existen dos enfoques para el financiamiento de los cobros con los préstamos garantizados, las cuentas por cobrar permanecen en el balance de su empresa y actúan como garantía para un préstamo y la otra transacción es realizar una factorización de cuentas por cobrar, que involucra que las compañías vendan sus cuentas por cobrar a una compañía de factoraje a su valor razonable (De Luca, 2017).

Dentro de las dimensiones de la gestión de cobranza encontramos a la Prevención, que constituye las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos; seguido de la Cobranza, que son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable y finalmente, la recuperación, que son las acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente. (Morales y Morales, 2014, p.149).

En algunos casos las organizaciones tendrán la facultad de exigir el cobro por el medio judicial o pactar un acuerdo extrajudicial con el deficitario y apelar de alguna forma facilidades de pagos; en estas circunstancias la finalidad de la organización será obtener a cambio un bien o encontrar un modo a través del cual puedan hacer efectivo el cobro por el monto que el deudor no pagó. Por tanto, se tiene a como método la entrega de letras de cambio, pagarés o cheques endosados, documentos comerciales, es decir acreditaciones aceptadas de sus clientes pendientes de vencimiento; la recuperación de la mercancía vendida en caso de que la organización revela que la posición económica del deficitario es irregular y predice la probabilidad de no percibir el pago conveniente, la cual puede elegir por pretender recobrar la mercadería vendida, dando mayormente en los casos de entrega de bienes puesto que los servicios es dificultoso que se pueda recuperar; la cesión de facturas como modo de indemnización de cobros en donde la organización

puede decidir por alcanzar la renuncia de créditos no materializado en documentos cambiarios del deficitario, no obstante no es necesario la autorización de los usuarios porque solo es indispensable -comunicarles acerca de la cesión y la existencia de un nuevo acreedor y para finalizar con la etapa se tiene a la entrega de bienes en donde el deficitario no cuenta con ningún derecho de cobro ni documentos mercantiles para transmitir, la organización puede retribuir los cobros adquiriendo mercadería, productos o activos fijos que sean propiedad de la organización deudora (Montaño, 2018, p.60).

Los tipos de cobranza son las estrategias que se utilizan para realizar el cobro en donde se determina un acuerdo respecto al nivel de cumplimiento de los pagos de crédito, los cuales son la cobranza normal, en donde se realiza el cobro por métodos habituales de pago, entre las herramientas que se emplean se ubican la difusión del estado de cuenta o facturas al instante en que se percibe el pago habitual; cobranza preventiva en esta fase se puede utilizar algún mecanismo en cuanto a las fechas de vencimiento próximas o nuevas para los usuarios a través de vía telefónica, correo o por visitas personalizadas con los clientes que no se logró ubicar ni tener ningún tipo de comunicación; cobranza administrativa es la cartera de clientes que están próximos a vencerse y que anteriormente no tenían una gestión, es por ello que en esta etapa se procede a realizar la segmentación y priorizar de manera uniforme el cobro de las deudas entre todos los gestores de cobranza, por lo que se tiene que establecer fechas y programar visitas de acuerdo a que tan alta sea la deuda que posea el acreedor, además se realiza el envío de cartas, oficios y reportes con el propósito de conseguir promesas de pago (Morales y Morales, 2014, p.153).

Asimismo, cobranza domiciliaria en el caso de que los clientes consecuentemente se retrasen con sus pagos, perteneciendo ya al rango de los clientes morosos en tanto se sugiere que el responsable del cobro sea el jefe de cobranzas y el gestor para realizar el cobro en efectivo, por convenio o por recuperación de la mercancía; cobranza extrajudicial en la cual se lleva a cabo para todas aquellas cuotas vencidas, en el cual anteriormente ya se ha realizado diligencias pero no ha tenido ningún resultado positivo, por lo que se procede a investigar si se encuentra como personal natural o jurídica, revisar si cuenta con algún registro de antecedentes, algún domicilio particular o comercial y establecer un contacto directo con el deudor con la finalidad de que se cancele la deuda pendiente; cobranza perjudicial ocasionalmente ocurre cuando en empresas bancarias

cuando existe un gran número de deudas pendientes, por este medio se busca que el deudor realizar el pago y cumpla con las obligaciones y de esta manera prevenir ir a otras instancias mayores; cobranza judicial comienza cuando el deudor no ha hecho efectivo el pago de sus deudas por lo que opta por ir a juicio y reclamar los derechos que como empresa le pertenecen y el deseo de que se le devuelva su dinero en el menor tiempo posible y pague las pérdidas ocasionadas por la gestión realizada, no obstante en algunos casos los deudores no desean pagar por lo que los jueces dictaminan el embargo de sus bienes, liquidación de las garantías y otras medidas necesarias (Morales y Morales, 2014, p.153).

A las políticas de cobranza permiten analizar los procedimientos de cobranza para poder evitar la cuenta morosa. Las políticas del crédito que reflejan un enfoque de las pautas crediticias, así mismo existen políticas de créditos que reflejan un enfoque más conservador que se establecen metas para mantener una tasa de efectividad promedio, manteniendo el promedio de días pendientes en un intervalo de 40 días o menos y mantener un mínimo de 80 por ciento en las cuentas por cobrar (Lohrey, 2009).

Asimismo, se tiene que esta hace mención al incumplimiento de pagos de sus compromisos y en el ámbito financiero representa el vencimiento de pago en base a las fechas establecidas que tienen como fin contribuir al crecimiento y desarrollo de la pequeñas y grandes empresas (Diaz, 2014).

Por otra parte, las teorías relacionadas con la morosidad; es un pago atrasado de una cantidad de dinero que el prestatario envía a un prestamista o proveedor de servicios que llega después de la fecha de vencimiento del pago o después de haber transcurrido un período de gracia para el pago (Bankrate, 2019).

Las consecuencias de una tarjeta de crédito con morosidad, Latoya (2019) nos dice que la compañía no aparecerá en casa del moroso para tratar sobre su deuda, la forma en que sus acreedores responden a los pagos atrasados pueden continuar afectándolo durante meses e incluso años, las consecuencias de un retraso en el pago de tarjeta de crédito debería ser suficiente para ser pagada a tiempo.

Por lo que existen tres formas principales en que un pago atrasado puede afectarlo financieramente: se le pueden cobrar recargas de los pagos atrasados, pueden enfrentar

aumento en las tasas de intereses o pueden ser penalizadas y su pago atrasado puede agregarse a su historial de crédito (Wu, 2019).

De igual forma se tiene que las causas que originan la morosidad se deben a factores internos, en el cual mencionan a las personas que implicadas de manera directa con la parte gerencial de la organización financiera; políticas de crédito, es el origen en donde se determina cual serán las condiciones que tiene la compañía para otorgar un crédito a los clientes ya que de ello dependerá el riesgo crediticio; volumen de crédito es uno de los principios en donde las decisiones que tome la organización serán cruciales puesto que a mayor volumen de créditos que concedan serán mayores los perjuicios esperados y factores externos que están relacionados con las circunstancias que se presenten en el entorno que afecten a la organización y pueda afectar de una u otra manera la capacidad de pago de los clientes (Brachfield, 2013, p.126).

Los tipos de morosidad, suelen ser clasificados en cinco; primero los fortuitos, donde se encuentran los clientes que cuentan con dificultades de pago por diferentes motivos personal imprevistos; es por ello que se considera que su estado de incumplimiento de pago es temporal, ya que al terminar esta situación procederán a cumplir con sus obligaciones; seguido, se encuentran los intencionales que son clientes morosos que cuentan con el dinero suficiente para pagar sus deudas sin embargo no desean hacerlo, así mismo estos clientes se aprovechan de la bondad de los gestores de cobranza para aplazar los días de pago lo mayor posible, es por ello que en muchas ocasiones la mayoría de los clientes culminan con la cancelación de la deuda después de un período largo por el contrario otros nunca llegan a cancelar la deuda; luego, se ubican los negligentes, que son los clientes que no cuentan con rapidez y compromiso de pago; circunstancias se encuentran los clientes que no tienen la disposición de realizar el pago porque el producto o servicio que han adquirido presenta fallas o no es de su agrado por lo que optan por no pagar, sin embargo, en su gran mayoría los clientes morosos al final de los sucesos terminan cancelando la cuota vencida al momento de resolver el problema que les aqueja. (Brachfield, 2013, p.126).

Finalmente, se encuentran los despreocupados, donde se ubican los clientes que desconocen que cuenten con alguna deuda vencida puesto que no llevan un control de lo que deben y tienen que pagar en determinadas fechas, de ahí se desprende que estos

clientes tiene la disposición de realizar el pago pero como son descuidados tienden a olvidarse de los compromisos que tiene que asumir, por lo cual se establece una negociación de forma directa con los clientes para pactar una alternativa de solución como es el caso del fraccionamiento del pago o determinar un nuevo plazo o en últimas instancias recurrir a una agencia de cobranza especializada. (Brachfield, 2013, p.126).

Por lo tanto, los pagos atrasados pueden afectar su crédito, ya que se les cobrará un recargo por retraso, sus intereses pueden aumentar por pagar tarde también pueden perder su tasa promocional de crédito, pueden terminar en sus informes de crédito en la cual permanecerá en su informe de crédito durante siete años, así mismo podría disminuir sus puntajes de crédito (Credit Karma, 2016).

Earnest (2016) comenta las maneras de mejorar su historial crediticio por la morosidad acumuladas, el usuario puede refinanciar o consolidar sus préstamos, se deberá de registrar para el pago automático que le ofrecerán descuento en su tasa de interés, deberá de pagar a tiempo para evitar nuevamente reportes y quedar mal con la financiera ya que el usuario se está perjudicando por lo que otra entidad no le dará los préstamos que el desee a futuro.

Asimismo, Brachfield (2012) menciona que las organizaciones, en algunas casos, concurren con ciertos errores que son causas de moras, dentro de los cuales se pueden detallar: la poca claridad de los objetivos, dado que en su gran mayoría la ambición por contar con mejores resultados en el corto plazo, la parte gerencial solicita a sus colaboradores encargados del área de cobranza a aumentar el número de colocaciones para cumplir con las metas establecidas sin tomar en cuenta el adecuado control en la evaluación para el otorgamiento de créditos contribuyendo a la ineficiente evaluación; seguido de las deficiencias organizacionales, que se establece por medio del reconocimiento de las funciones y responsabilidades en la organización a causa de la mala realización de las operaciones que se vienen ejecutando y al desconocimiento de las responsabilidades que debe ejecutar cada área de la empresa obteniendo como un resultado negativo reflejado en la morosidad; luego el favoritismo organizacional: que se evidencian en algunas de las organizaciones ya sea por ser pariente del gerente o tener cierto grado de amistad con el colaborador provocando un ambiente laboral hostil que

genera que los demás colaboradores incrementen sus carteras con clientes con mayores posibilidades de incumplimiento de pago.

Por consiguiente, el inadecuado producto crediticio, que se presenta ante el desconocimiento de datos esenciales que presenta el mercado originando que estos brinden productos financieros inapropiados a las carencias de los usuarios y dejan de lado realmente las necesidades que desean satisfacer y finalmente, la deficiente capacitación del personal: originado por la carencia de programas de capacitación y adiestramiento de los colaboradores, en el cual se tiene como resultado la morosidad puesto que lo mencionado anteriormente es clave para poder identificar el tipo de cliente y su capacidad financiera (Brachfield, 2012).

Las ventajas que tiene la entidad financiera al poner multas de morosidad, según (Credit Tools, 2001) nos dice que la identidad financiera educa a su cliente para que le pague la fecha de vencimiento de sus facturas, usted compensa el costo financiero de un pago atrasado, mejora los resultados de su negocio cumpliendo debidamente la ley y las mejores prácticas de gestión de crédito.

Por otro lado, Brachfield (2013) afirma. “Los efectos de la morosidad comienzan en los contratos que tuvieran día señalado para su cumplimiento por voluntad de las partes o por la ley, al día siguiente de su vencimiento”

Brachfield (2013) afirma. “En los que no lo tengan, desde el día en que el acreedor interpelare judicialmente al deudor, o le intimare la protesta de daños y perjuicios contra él ante un juez, notario u otro oficial autorizado para admitirla”

La elaboración del problema reside en, ¿De qué manera la gestión de cobranza impactará a la disminución de la morosidad en los créditos Microempresa en la Financiera Confianza, provincia de Chota 2018?

La justificación científica, detalla el uso de método científico en el desarrollo del presente trabajo de investigación, puesto que, faculta la indagación de información sobre definiciones, factores, causas y otros determinantes claves de la gestión de cobranza y los niveles de morosidad que contribuyen a la mejor comprensión del conocimiento y desde

el punto científico porque utiliza métodos científicos válidos, y con sus resultados posibilita la solución o minimización de un problema existente que posee la organización.

De igual forma se tiene que la justificación institucional, donde se conseguirá contar con sugerencias que permitan reducir de manera eficaz este problema y de esta forma prevenir que la organización cuente con un mayor número de clientes morosos que originan un incremento en las cuentas por cobrar y por ende una amplia cartera morosa.

Así mismo se tiene que la justificación social tiene trascendencia en la sociedad en la medida que contribuye a la economía del país, así mismo servirá como guía a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con las estrategias de cobranza, la cual es una herramienta muy provechosa que permite ampliar los conocimientos y tener un mayor alcance de las finanzas de los bancos.

Por lo que la hipótesis de la investigación la gestión de cobranza impactará en la disminución de la morosidad de créditos Microempresa en la Financiera Confianza S.A.A., provincia de Chota 2018.

El objetivo general es determinar el impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota y los objetivos específicos son: evaluar la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota, analizar la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota e identificar las causas de la gestión de cobranza que inciden en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

La ejecución del presente trabajo de investigación se llevará a cabo considerando el siguiente diseño metodológico:

Según su enfoque es cuantitativo puesto que se va a ejecutar un estudio delimitado y concreto; así mismo se determinará las variables por medio de la recopilación y análisis de los datos, evidenciado estadísticamente. El enfoque cuantitativo, es sucesivo, emplea la recopilación, las interrogantes implantadas se plantean en la hipótesis y se fundamentan en las variables de estudio para su medición, las cuales serán analizadas y obtendrán como resultado datos numéricos para certificar la hipótesis y contar con una respuesta con mayor precisión referente a la actuación de los pobladores en estudio (Hernández et al., 2014, p.4).

Según el diseño de investigación es no experimental, porque no se manipulan las variables de estudio, se procederá a ser analizada y ser descriptas en su estado natural. Estudios que se desarrollan sin adulterar las variables y en donde solo se contemplan los hechos en su entorno original para ser estudiados y facilitar su descripción (Hernández et al., 2014, p.152).

Según su alcance de investigación es explicativo correlacional, este diseño detalla la relación que existe entre las variables estudiadas en un tiempo determinado. Puede ser en término correlacional o relación causa-efecto. El diseño correlacional tiende a realizar la descripción de una o más conceptos o variables dados en un solo momento ya que nuestra investigación será dada por única vez, asimismo las descripciones tienen que tener relación por ello son correlaciones o causales. Estos diseños explican las relaciones de las categorías y variables en un tiempo definido. Por momentos es solo en términos correlacional, así como también en función de la relación causa efecto (Hernández, et al, 2014, p.154).

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1. Variables.

- Gestión de cobranza
- Morosidad.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
GESTIÓN DE COBRANZA	PREVENCIÓN	Nivel de los índices de morosidad	1. Financiera Confianza S.A.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito. 2. Financiera Confianza S.A.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad. 3. Financiera Confianza S.A.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva. 4. La gestión de cobranza efectuada por la empresa ayudan a recuperar la cartera.	Entrevista/ Cuestionario Encuesta/Cuestionario
	COBRANZA	Procesos para efectuar una cobranza	5. Financiera Confianza S.A. cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza. 6. Financiera Confianza S.A. brinda información de forma pertinente en las fechas de pago. 7. Financiera Confianza S.A. cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro.	
		Capacitaciones en las calificaciones crediticias	8. Financiera Confianza S.A. capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza. 9. Financiera Confianza S.A. realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores.	
	RECUPERACIÓN	Estrategias de cobranzas	10. Los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes. 11. Financiera Confianza S.A.A ofrece facilidades de pago 12. Los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas. 13. Financiera Confianza S.A.A efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes. 14. Financiera Confianza S.A.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas. 15. Financiera Confianza S.A.A. lleva a cabo visitas personales a sus clientes. 16. La entidad financiera emplea recursos legales como última instancia	

Fuente: Morales y Morales, 2014, p.149 Brachfield, 2013, p.126

Tabla 2 Operacionalización de las variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	CAUSAS DE LA MOROSIDAD	Factores internos	1. Está satisfecho con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A. 2. Las modalidades de pago de la Financiera Confianza S.A.A por el crédito concedido fueron contundentes y motivadoras.	Encuesta/Cuestionario Análisis documental/Guía Documental
		Políticas internas de crédito	3. Está conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A y los plazos determinados para su cancelación. 4. Los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A explicaron de manera concisa los riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito	
		Volumen de crédito	5. El retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.	
	TIPOS DE MOROSIDAD	Factores externos	6. El retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A.	
		Fortuitos	7. La causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos.	
		Intencionales	8. El retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad con la entidad financiera.	
		Negligentes	9. La solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas.	
		Circunstancias	10. Se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios agenciados.	
		Despreocupados	11. Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir.	

Fuente: Morales y Morales, 2014, p.149 Brachfield, 2013, p.126

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Tal como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es la agrupación de elementos que concuerdan con ciertas especificaciones para un determinado estudio (p. 174). La población está constituida por los dieciséis (16) trabajadores y los ciento cincuenta y uno (151) clientes microempresarios morosos de la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota.

2.3.2 Muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es un subgrupo de la población considerada en el estudio, la cual debe ser representativa dado que será la encargada de proporcionar información (p. 173). Para la consecución de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico de tipo estratificada, puesto que se consideró a los clientes morosos de la Financiera Confianza S.A.A, los cuales son ciento cincuenta y uno (151) clientes morosos.

La magnitud de la muestra se calculó a través de la siguiente fórmula:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de la población

p: Probabilidad que ocurra el suceso (0.5)

q: 1 – P. Probabilidad que no ocurra el suceso (0.5)

e: Margen de error de muestreo (5%)

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 151}{(0.05)^2 (151 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = 109 \text{ clientes}$$

El tamaño de la muestra obtenida es de 109 clientes morosos de la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota.

En base a nuestro criterio como tesistas, se consideró pertinente disminuir el tamaño de la muestra de forma intencional a un número de cincuenta (50) clientes morosos de la

Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota; en vista de que no se cuenta con el tiempo suficiente; así como el bajo salario que se percibe, resulta imposible contratar a una persona que se encargue de aplicar todas las encuestas a los clientes morosos.

Asimismo, se aplicó una encuesta a los quince (15) asesores comerciales y se realizó (1) entrevista al administrador, con la finalidad de evaluar la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos facultan la obtención de información de las personas a estudiar ya que mediante ello posibilitara la recopilación, análisis y adquisición de resultados para ser plasmados en la investigación (Hernández et al., 2014, p.217).

2.4.1.1 Técnica de encuesta.

Es definida como la recolección de información por medios de diferentes medios como son los cuestionarios a través de criterios de observación, análisis de fuentes documentales y otros modos de conocimiento; la cual contribuirá a la mejor comprensión sobre las causas, conductas y los juicios de las personas en concordancia con los objetivos de la investigación (Méndez, 2011, p. 252).

La utilización de esta técnica posibilitará reunir la información de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota.

2.4.1.2 Técnica de entrevista.

Esta técnica consiste en recoger información mediante un dialogo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), por lo que el entrevistado responde a las interrogantes y cuestiones que se diseñan para el estudio correspondiente de su investigación. (Bernal, 2010, p.256)

2.4.1.3 Técnica de análisis documental.

Esta técnica consiste en la revisión del acervo documentario correspondiente a un tema determinado, en el presente estudio se investigó la información relacionadas con el impacto de los niveles de morosidad, de igual forma se analizó los reportes financieros que permitió conocer la situación real de la organización (Elizondo, 2002).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas e instrumento de recolección de datos, es el medio en el cual se obtiene información relevante de los sujetos en estudio a través del cual se faculta su codificación, análisis y adquisición de resultados para su estudio (Bernal, 2010, p.250).

2.4.2.1 Cuestionario.

Es el conglomerado de interrogantes que miden una o más variables, en esta situación nos permitirá conocer la gestión de cobranza y el impacto de morosidad. Es esencial destacar que principalmente se utiliza este instrumento para fenómenos sociales (Bernal, 2010, p. 250).

Por lo mencionado anteriormente, se aplicarán dos cuestionarios uno referente a la variable independiente, que es gestión de cobranza, el cual está conformado por dieciséis (16) interrogantes y que será aplicado a los colaboradores de la Agencia Financiera en Chota y el siguiente, orientado a la variable dependiente, es decir a medir el impacto de morosidad, donde se formuló once (11) interrogantes que será aplicado a los (50) clientes morosos seleccionados de manera intencional; ambos cuestionarios fueron sometidos a una medición por escala de Likert a los clientes de la provincia de Chota de la Financiera Confianza S.A.A.

Así mismo se aplicó una entrevista al administrador, mediante su instrumento de cuestionario o guía de entrevista, donde se consideró siete (07) preguntas abiertas con el objetivo de conocer más a detalle sobre la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Financiera Confianza S.A.A.

2.4.2.2 Ficha documental.

La ficha de análisis documental, este instrumento fue diseñado con la finalidad de obtener y registrar información del acervo documental respecto a registros de impacto de morosidad, asimismo sirve para verificar y analizar los reportes financieros u otros documentos que evidencien información sobre la morosidad del producto microempresa, perteneciente a la empresa Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota. La ficha documental es la unidad de registro de la investigación que contiene información relativa e importante de un documento (Elizondo, 2002).

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1 Validez.

Los instrumentos de medición empleados en la presente investigación se validarán por dos expertos en la especialidad de contabilidad, con grado de maestría. La validez se obtiene a través de los criterios que los expertos crean conveniente para la investigación basada en las dimensiones establecidas por medio del instrumento (Hernández et al., 2014, p.298).

2.4.3.2. Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2014, p.294) la confiabilidad se refiere a la medida en que la ejecución del instrumento se realice de forma repetida a los mismo sujetos u objetos, en donde se obtendrán resultados iguales y coherentes, de igual manera se tiene que será confiable si el Alfa de Cronbach origina valores entre 0 y 1, siendo lo más óptimo tener mayor a 0.75. Para el presente estudio ambos cuestionarios fueron sometidos al análisis de confiabilidad para su posterior aplicación a la muestra; donde el instrumento para medir la gestión de cobranza dio como resultado 0.772 y el instrumento para medir la morosidad arrojó 0.817; lográndose evidenciar que ambos instrumentos están aptos para ser aplicados.

Tabla 3. *Fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	16

Fuente: Encuesta.

Según el resultado del alfa de Cronbach, dado que es mayor a 0.75 se deduce que el instrumento de Gestión de cobranza es confiable en un 0.772, lo cual está apto para ser aplicado.

Tabla 4. *Fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	11

Fuente: Encuesta.

Según el resultado del alfa de Cronbach, dado que es mayor a 0.75 se deduce que el instrumento Morosidad es confiable en un 0.817, lo cual está apto para ser aplicado

2.5. Procedimientos

Para la recolección de datos se desarrolló con los instrumentos de medición que fueron considerados en el presente estudio, cuyos resultados fueron ingresados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel a fin de facilitar el conteo, tabulación y elaboración de los gráficos; posterior a ello, estos datos serán ingresados en el Software estadístico SPSS versión 25 donde se procesaron, para posterior a ello, dar inicio al análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron, cumpliendo de esta manera con el desarrollo de los objetivos que fueron planteados al emprender el presente estudio. Asimismo, se incluyó a detalle una entrevista aplicada al administrador en la cual se consideró siete (07) preguntas abiertas con el fin de complementar la información de la gestión de cobranza de la entidad.

2.6. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se empleó como método de análisis el programa Microsoft Excel 2016 para el procesamiento de los datos numéricos, así como el uso del IBM SPSS Statistics versión 25, los cuales contribuirán a obtener el análisis de datos cuantitativos, así como observar gráficamente la situación que la empresa posee en la actualidad permitiendo describir los hechos encontrados en ambas variables. La encuesta se realizó en base a la medición de la escala de Likert, obteniendo datos registrados de menor a mayor, teniendo como 1= totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Para concluir con el análisis de la confiabilidad y la validez del instrumento de recolección de datos, se empleó el Alfa de Cronbach teniendo como rango establecido que debe ser mayor a 0.75 y respecto a la validación del instrumento será evaluado el cuestionario por dos expertos del tema y determinará si es válido su estudio.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación en los aspectos éticos considera al informe de Belmont puesto que posibilitó la protección de la integridad de los individuos en base a principios

que se detallaran a continuación; de igual forma se tuvo que es toda la información obtenida y procesada es veraz y confiable.

En el primer punto se tiene el respeto a los individuos destacando que los seres humanos somos autóctonos por lo que toda persona debe respetada antes, durante y después de la realización del trabajo de investigación, en el segundo criterio se tiene la beneficencia distinguido por la generosidad y la amabilidad de los investigadores y el vínculo que establecen con las personas en estudio ; de igual forma se tiene como último criterio a la justicia puesto que se debe establecer un trato justo y equitativo con todas las personas implicadas en la investigación y por último se tiene a las aplicaciones relacionadas con los investigadores y la información que se está procesando es por ello que es de vital importancia que se lleve a cabo un adecuado recojo de la información sin ser manipulada o ser influenciadas por algún motivo con la finalidad de no mezclar asuntos personales y propios en la ejecución de las funciones (Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental, 1979, p.4).

Hernández et al., (2014) expresan que “La confiabilidad es el grado en que la aplicación del instrumento arroja resultados iguales y coherentes”.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

A. Impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota

Para hacer el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta ambas variables que son la gestión de cobranza y la morosidad de créditos microempresa, el análisis fue realizado en el programa IBM SPSS Statistics, se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, seguidamente se sumó cada valor de las encuestas aplicadas de las variables para luego ser transformadas a través de la agrupación visual. El resultado se muestra en la tabla 5.

Tabla 5. *Impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la financiera Confianza*

		Gestión (agrupado)	Morosidad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	Morosidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,666**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de análisis de correlación.

Interpretación: Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre la gestión de cobranza y la morosidad de créditos en la Financiera Confianza de la provincia de Chota ($r_s = 0.666$, $p < 0.05$). Mencionado esto afirmamos nuestra hipótesis propuesta que la gestión de cobranza impacta en la disminución de la morosidad de créditos Microempresa en la Financiera Confianza S.A.A., provincia de Chota 2018.

B. Evaluación de la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota

Resultados de la encuesta:

En cuanto a la evaluación de la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A. de la provincia de Chota, se procedió al llenado de la data en el programa Microsoft Excel, para luego ser tabuladas cada una de las preguntas del cuestionario, el cual consta de 16 preguntas, seguidamente se insertó una gráfica por cada tabla realizada, asimismo, en la cual se muestran los porcentajes obtenidos por cada ítem, finalmente se realizó la interpretación de cada gráfica obtenida en la variable gestión de cobranza en la que se encuentran las opiniones de los colaboradores de la financiera Confianza en la provincia de Chota.

Tabla 6. *Dimensión prevención de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.*

Respuestas	Preguntas							
	Toma acciones		Está preparada		Acepta sugerencias		Ayudan a recuperar la cartera	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	7%	0	0%	1	7%	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	2	13%	2	13%	1	7%
de acuerdo	8	53%	8	53%	7	47%	6	40%
Totalmente de acuerdo	6	40%	5	33%	5	33%	7	47%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

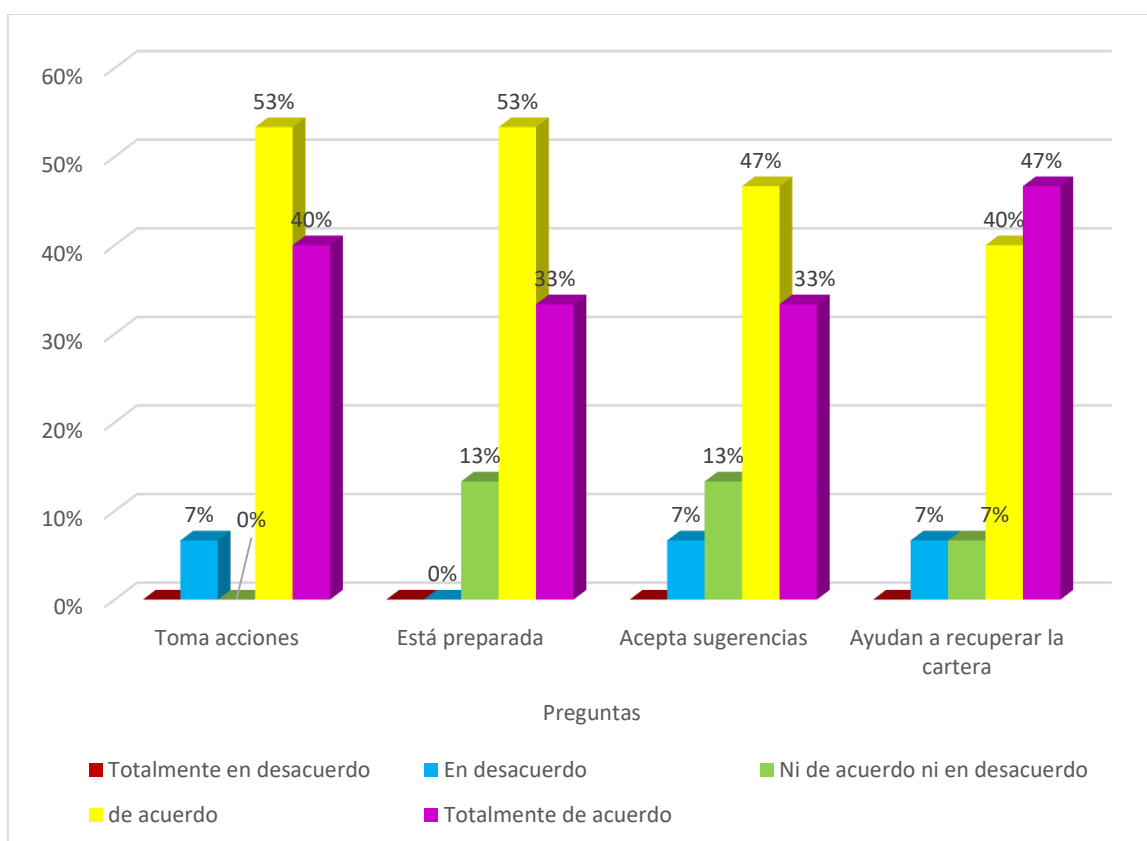


Figura 1. Dimensión Prevención de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.

Descripción

Según la encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Confianza S.A.A. de la provincia de Chota, nos muestra en la dimensión prevención de la variable gestión de cobranza que el 53% de los colaboradores mencionan que la financiera toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito, seguido del 53% que menciona estar de acuerdo en que la financiera se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad, por otro lado, el 47% menciona que está de acuerdo en que la financiera toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva, asimismo, el 47% está totalmente de acuerdo en que la gestión de cobranza efectuados por la empresa ayudan a recuperar la cartera.

Tabla 7. *Dimensión Cobranza de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.*

Respuestas	Preguntas									
	Procedimientos definidos		Brinda información		Sistema eficaz		Capacita y evalúa		Realiza capacitaciones	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	7%	1	0%	1	7%	0	7%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%	2	13%	3	13%	2	20%	4	13%
de acuerdo	7	60%	9	47%	7	60%	5	47%	8	33%
Totalmente de acuerdo	6	27%	3	40%	4	20%	8	27%	3	53%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

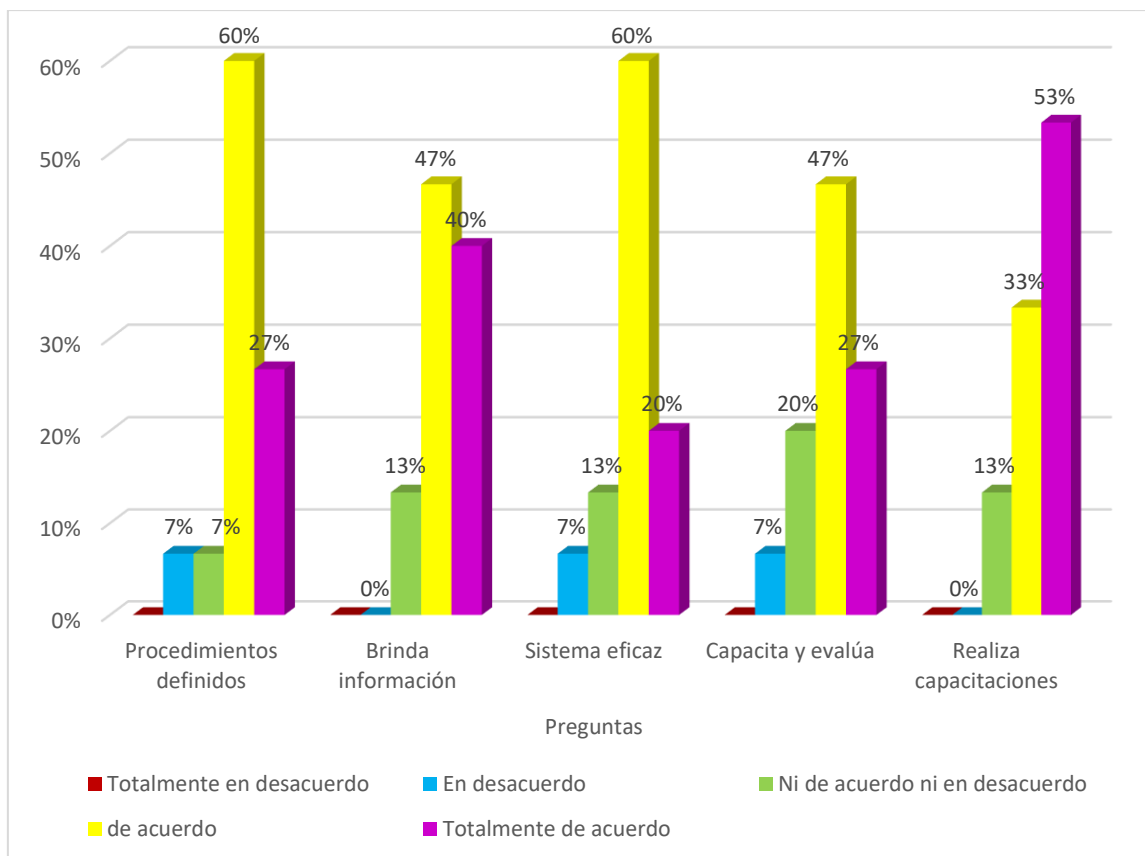


Figura 2. Dimensión Cobranza de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.

Descripción

Los resultados muestran en la dimensión cobranza de la variable gestión de cobranza que el 60% de los colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran de acuerdo mencionando que la financiera cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza, seguidamente un 47% opinó que está de acuerdo en que la financiera brinda información de forma pertinente en las fechas de pago, por otro lado el 60% menciona estar de acuerdo en que la financiera cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro, asimismo un 47% mostró estar de acuerdo respecto a si la financiera capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza, finalmente el 53% estuvo totalmente de acuerdo en que la financiera realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores.

Tabla 8. *Dimensión Recuperación de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.*

Respuestas	Preguntas													
	Tienen buen trato		Ofrece facilidad es de pago		Brindan orientación		Efectúa cobranzas		Adecuada comunicación		Visitas personales		Recursos legales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	3	20%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	7	47%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	27%	0	0%	0	0%	5	33%	2	13%	0	0%	1	7%
de acuerdo	8	53%	8	53%	12	80%	0	0%	8	53%	6	40%	9	60%
Totalmente de acuerdo	3	20%	7	47%	3	20%	0	0%	5	33%	9	60%	5	33%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

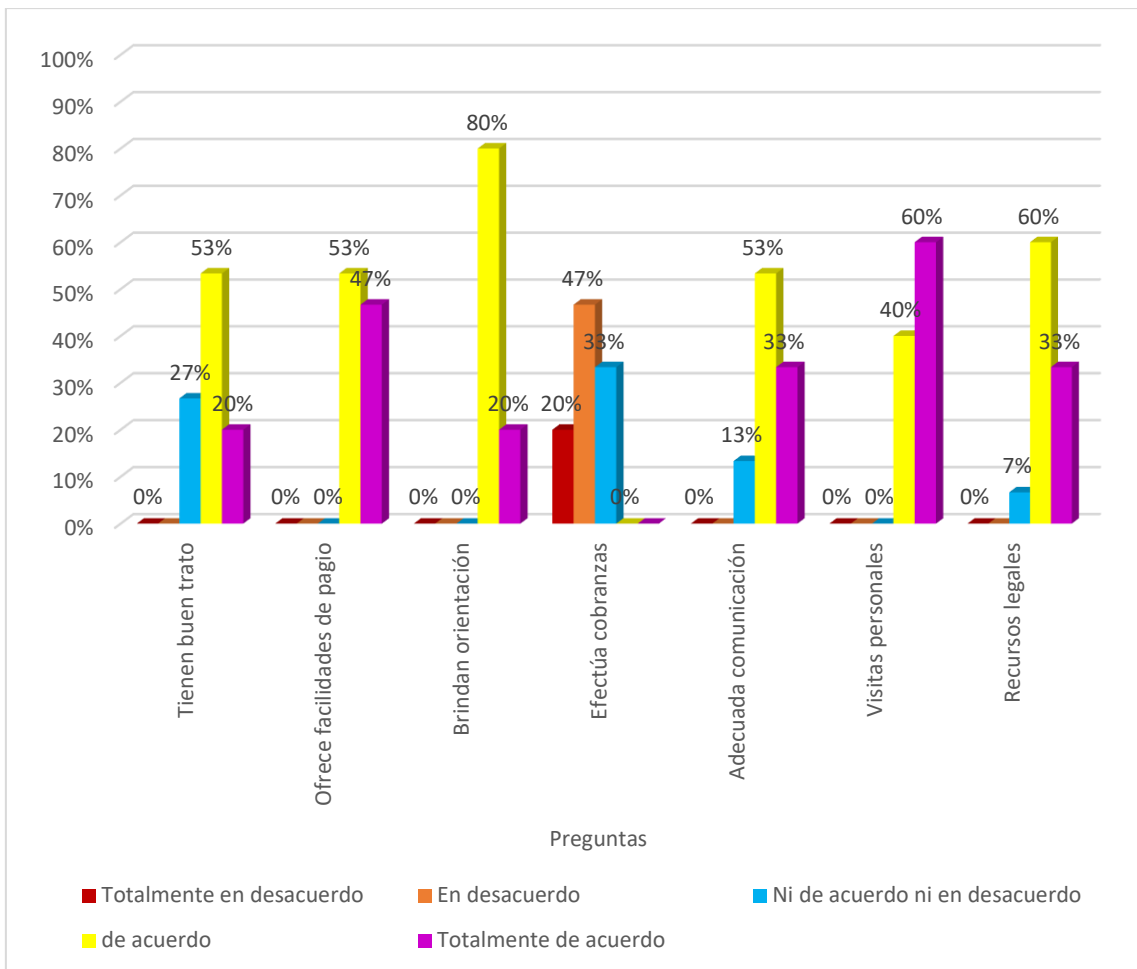


Figura 3. Dimensión Recuperación de la variable Gestión de Cobranza de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.

Descripción

Se observa en la dimensión recuperación de la variable de gestión que el 53% de los colaboradores de la financiera Confianza se encuentran de acuerdo en que los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes, asimismo el 53% estuvo Totalmente de acuerdo al respecto a que la financiera ofrece facilidades de pago, seguido de un 80% que se mostró estar de acuerdo en que los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas, por otro lado el 47% estuvo en desacuerdo en que la financiera efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes, seguidamente el 53% menciona que está de acuerdo en que la financiera posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas, el 60% mencionó estar totalmente de acuerdo en que la financiera lleva a cabo visitas personales a sus clientes.

Tabla 9. *Entrevista aplicada al administrador de la Financiera Confianza S.A.A.*

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Usted realiza seguimiento de las cobranzas y da a conocer al cliente su deuda crediticia?	Se realiza a diario el seguimiento de cobranza a los asesores y según criterio se visita a los clientes de montos considerables dando a conocer la deuda que tiene con Financiera Confianza.
¿Qué medidas acata, si el cliente no realiza el pago de su crédito?	Las medidas que se acata al no realizar el pago son la visita grupal, luego se procede con la carta notarial y finalmente pase anticipado a judicial.
¿Qué documentos solicita usted para la evaluación crediticia?	Se solicita primeramente el DNI, documento de negocio y el recibo de luz, documento de propiedad
La empresa Financiera Confianza S.A.A. qué tipo de promociones realiza para sus clientes morosos de un crédito?	Se realiza las condonaciones de interés.
¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?	Tenemos el sistema Cyber Financial y Chasqui los cuales brindan información ONLINE que permite gestionar la cobranza.
Usted como administrador que medidas tomaría para recuperar el crédito de los clientes que no tienen intención de pago, considerando que esto afectaría al rendimiento económico y financiero de la empresa Financiera Confianza S.A.A?	Realizar negociación y ofertar en última instancia la condonación.
Como administrador ¿Qué acciones aplicaría para que tenga una adecuada gestión de cobranza y disminuya sus indicadores de morosidad?	Seguimiento y control diario a los asesores desde el primer día de atraso de los clientes y lo principal la buena admisión de crédito.

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla 9 se muestran las preguntas realizadas al administrador de la Financiera Confianza, es decir la entrevista, en el cual da a conocer que la empresa realiza seguimiento de cobranza a cada cliente, asimismo toma medidas de acuerdo a cada situación en cuanto a la demora de los pagos, lo cual es beneficiosos para la empresa; si se habla de evaluación crediticia también hay reglas las cuales deben ser cumplidas, la financiera Confianza tiene un sistema el cual brinda la información adecuada, en general la financiera sigue un plan el cual beneficia a la empresa respecto a disminuir la morosidad de cada cliente.

C. Análisis de la morosidad de créditos en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota

Resultados de la encuesta:

Para el análisis de morosidad de créditos en la Financiera Confianza se realizó primeramente el llenado de la data para luego ser tabulada cada una de las preguntas que conforman el cuestionario mostrando así los niveles de la escala de Likert la frecuencia y los porcentajes, dicho cuestionario está conformado por 11 preguntas, asimismo se graficó cada una de las tablas obtenidas, de las cuales se tomará cada porcentaje para realizar el análisis de las opiniones de los clientes de la financiera Confianza de la provincia de Chota.

Tabla 10. *Dimensión Causas de la Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.*

Respuestas	Preguntas											
	De acuerdo con la atención prestada		Las modalidades de pago son contundentes		Conforme con la gestión		Explican los riesgos		Retraso de pago		Origina pérdidas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	9	18%	3	6%	3	6%	8	16%	4	8%	2	4%
En desacuerdo	16	32%	14	28%	9	18%	18	36%	6	12%	6	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%	19	38%	15	30%	10	20%	17	34%	32	64%
de acuerdo	13	26%	14	28%	18	36%	12	24%	21	42%	10	20%
Totalmente de acuerdo	9	18%	0	0%	5	10%	2	4%	2	4%	0	0%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia

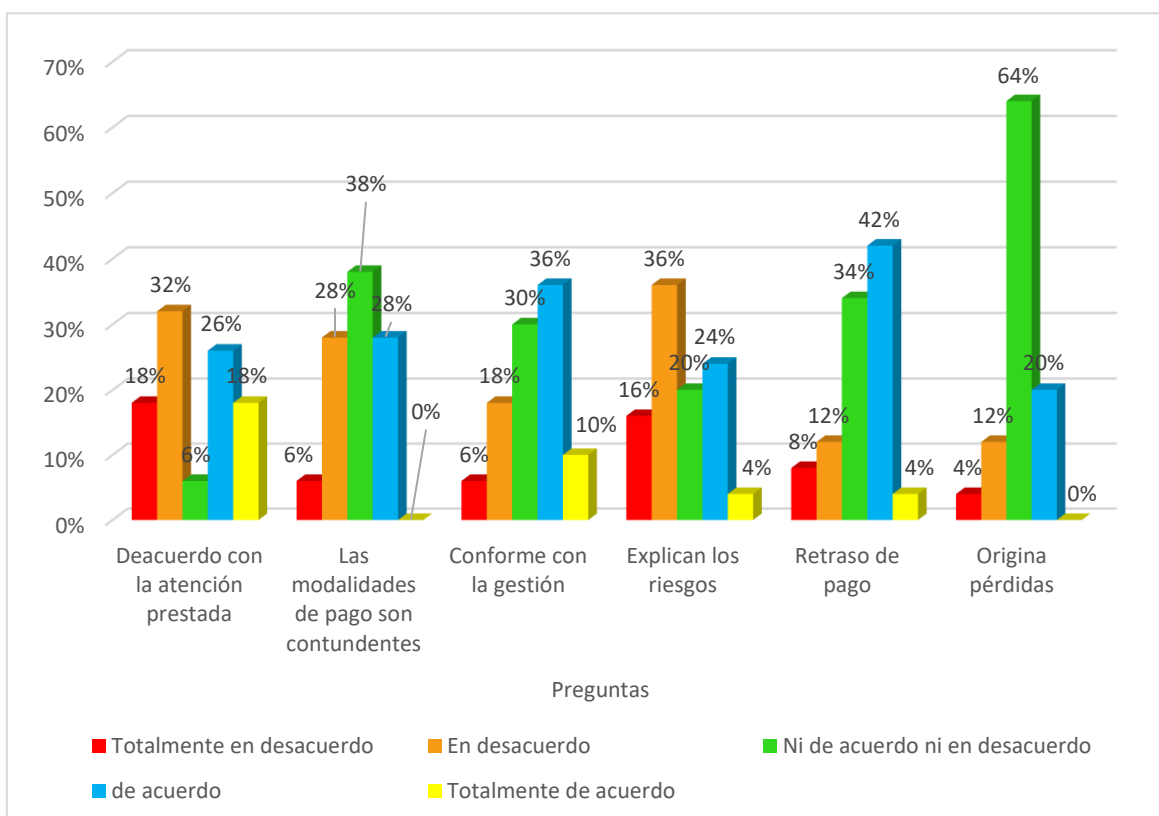


Figura 4. Dimensión Causas de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.

Descripción

Se observa en la dimensión causas de morosidad de la variable morosidad, que el 32% de los clientes de la financiera Confianza se encontraron en desacuerdo con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la financiera, seguido del 38% que opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las modalidades de pago de la Financiera por el crédito concedido fueron contundentes y motivadoras, un 36% se encontró de acuerdo con la gestión crediticia de la Financiera y los plazos determinados para su cancelación, el otro 36% en desacuerdo respecto a si los gestores de cobranza de la Financiera explicaron de manera concisa los riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito, asimismo el 42% menciona estar de acuerdo en que el retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito, finalmente el 64% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A.

Tabla 11. *Dimensión Tipos de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.*

Respuestas	Preguntas									
	Se retrasa por reducción de ingresos		Falta de responsabilidad		Emplean la solvencia financiera		Obstaculización del pago		Cliente moroso descuidado	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	5	10%	13	26.00%	3	6%	2	4%	11	22%
En desacuerdo	7	14%	28	56.00%	24	48%	12	24%	24	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%	5	10.00%	8	16%	7	14%	6	12%
de acuerdo	32	64%	4	8.00%	13	26%	29	58%	4	8%
Totalmente de acuerdo	3	6%	0	0.00%	2	4%	0	0%	5	10%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia.

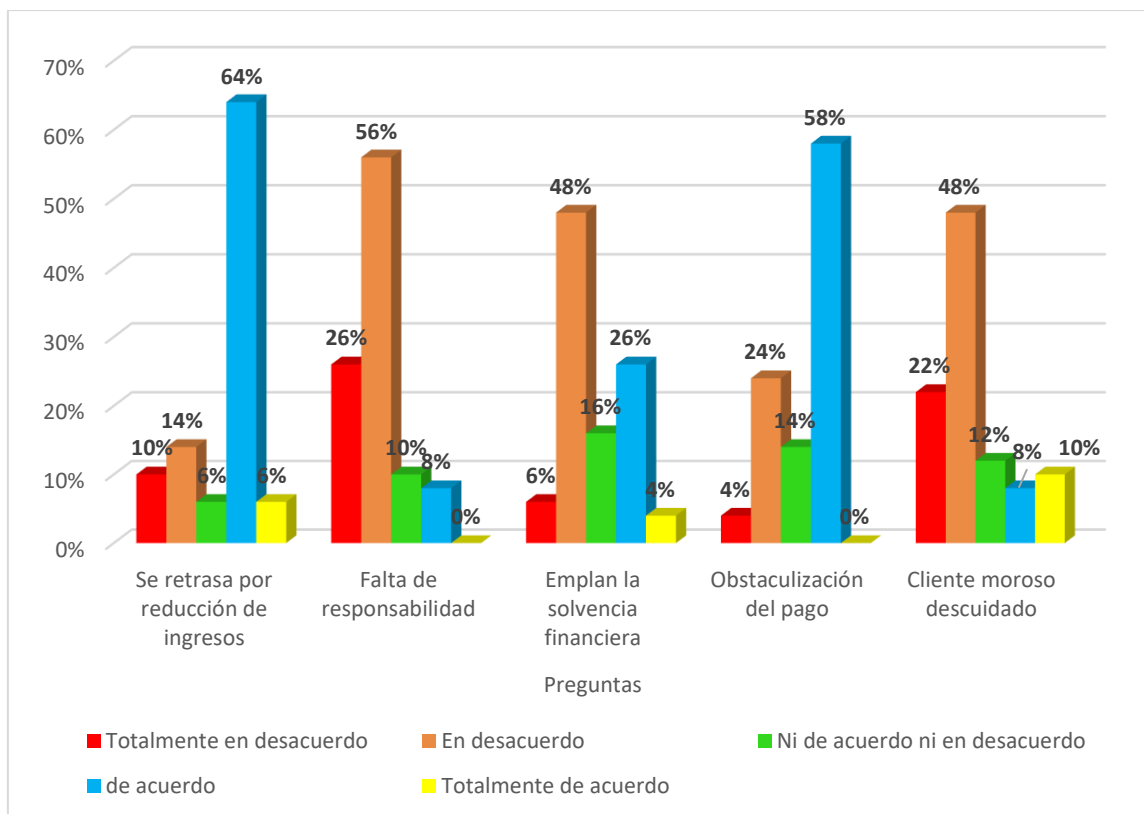


Figura 5. Dimensión Tipos de Morosidad de la variable Morosidad de la Financiera Confianza de la provincia de Chota.

Descripción

Se observa en la dimensión tipos de morosidad de la variable morosidad que el 64% de los clientes se encuentran de acuerdo respecto la causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos, un 56% está en desacuerdo en que el retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad con la entidad financiera, además el 48 está en desacuerdo en que, la solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas, seguido del 58% que está de acuerdo en que se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios agenciados y el otro 48% está en desacuerdo en que Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir

Resultados del análisis documental:

Para el análisis documental de la variable morosidad en la Financiera Confianza se realizó la recolección de datos, posteriormente para ser mostrados en tablas, de las cuales se tomará cada porcentaje para realizar el análisis de la morosidad de Financiera Confianza.

Tabla 12. Cartera de monto de saldo de microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.

Año	Saldo cartera microempresa	Porcentaje
Año 2018	24'535,186.00	57.17%
Año 2017	18'381,261.93	42.83%
Total	42'916,447.93	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

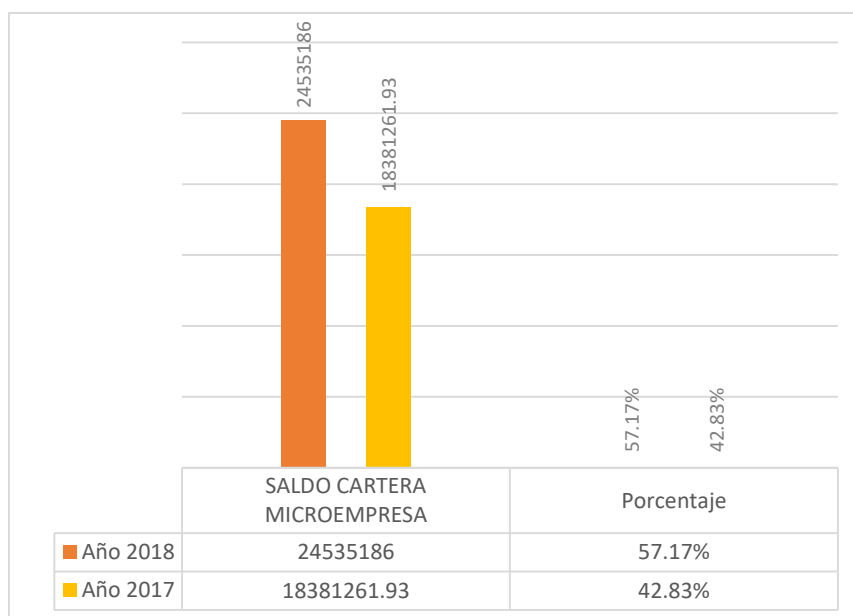


Figura 6. Saldo de cartera microempresa.

Descripción

Después de haber realizado el análisis al saldo de cartera de microempresas de la financiera Confianza, se muestra que el año 2018 hay incremento de saldo de un 14.35% con respecto al año 2017 que en saldo representa 6,153,924.07 soles.

Tabla 13. *Cientes morosos de microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018*

Año	Cientes morosos micro empresa	Porcentaje
Año 2018	151	61.38%
Año 2017	95	38.62%
Total	246	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

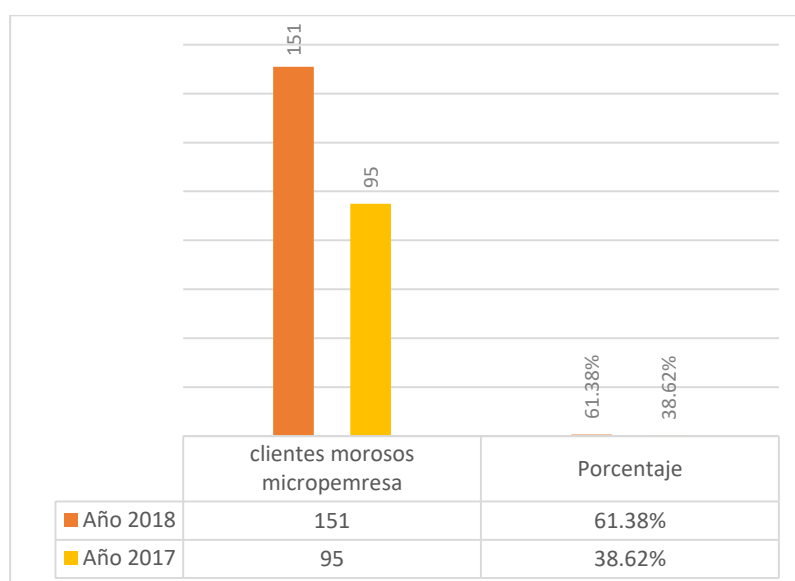


Figura 7. *Cientes morosos microempresa.*

Descripción

Según el gráfico se observa que el incremento de los clientes morosos para el año 2018 se ha incrementado con respecto al año 2017, para el año 2017 se tenía 95 clientes y para el año 2018 asciende a 151 clientes morosos incrementándose en un 56 cliente moroso, por otro lado, se observa que la diferencia en porcentajes entre los años 2017 y 2018 es de 22.76%. Esto demuestra que en financiera confianza el número de clientes moros viene en aumento afectando su interés de la financiera confianza.

Tabla 14. *Mora contable microempresas de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.*

Año	Mora contable micro empresa	Porcentaje
Año 2018	756,313.00	59.33%
Año 2017	518,337.00	40.67%
Total	1'274,650.00	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

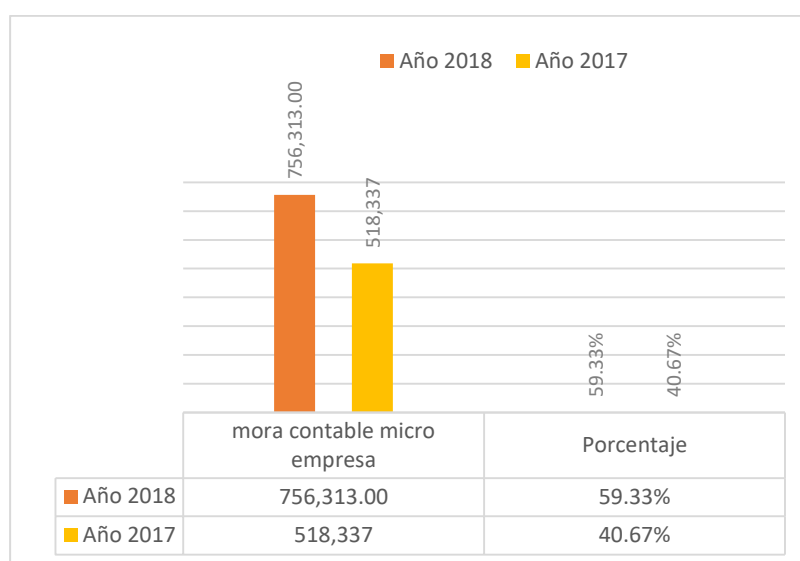


Figura 8. Mora contable microempresa.

Descripción

La mora contable que muestra en el grafico para el año 2018 tiene un incremento de 18.66 % en comparación al año 2017; asimismo se tiene un incremento de 237,976 soles del año 2017 al año 2018.

Tabla 15. *Ratio de Mora de la Financiera Confianza S.A.A año 2017 y 2018.*

Año	ratio de mora micro empresa
Año 2018	3.08%
Año 2017	2.82%
Total	6%

Fuente: Elaboración propia.

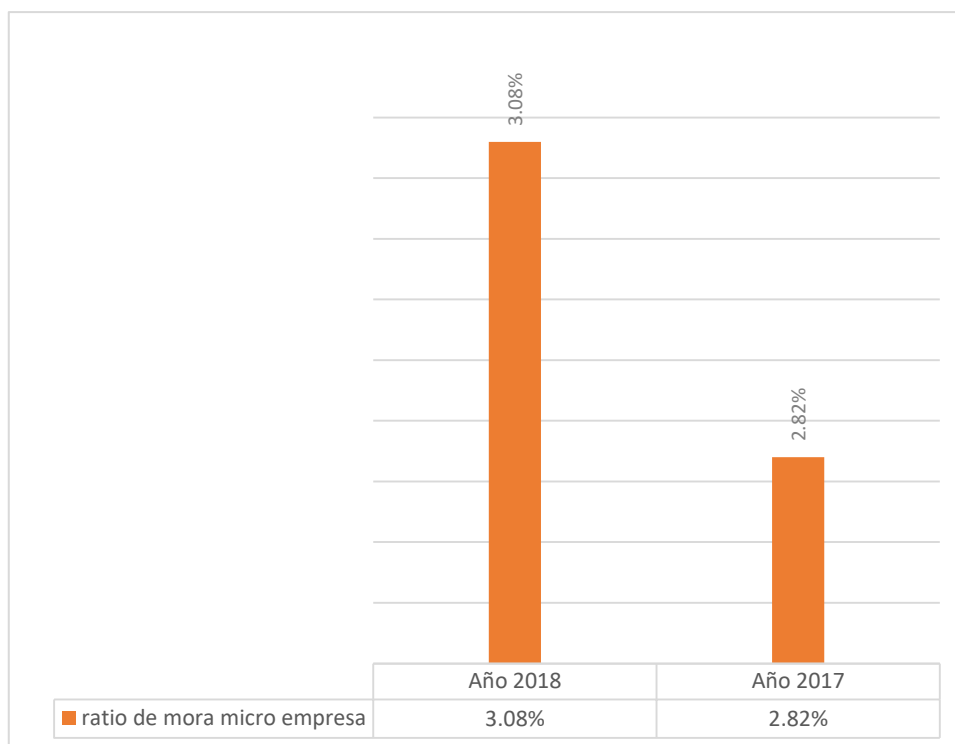


Figura 9. Mora contable microempresa

Descripción

El ratio de la mora contable que muestra en el grafico para el año 2018 tiene un incremento 0.26% en comparación al año 2017.

A) Causas de Gestión de Cobranza que inciden en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A. provincia de Chota

Tabla 16. *Causas de Gestión de Cobranza*

Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> - Mala atención prestada por parte de su gran mayoría del total de los gestores de cobranza. - Las modalidades de pago de Créditos Microempresa en la Financiera Confianza S.A.A son: En Nuevos Soles o Dólares: Prestamos: MN: Min. S/. 300.00 – Max. S/. 300,000.00 ME: Min. \$ 100.00 – Max. \$ 120,000.00 - El plazo mínimo de 01 cuota. - El plazo máximo del desembolso se fija en: - Para capital de trabajo hasta 18 meses. - Para activo fijo hasta 36 meses. - Adquisición de bienes nuevos o inmuebles se podrá otorgar hasta 48 meses (incluye el periodo de gracia) y el financiamiento será con abono directo al Proveedor o vendedor. - Pago de la primera cuota hasta 90 días. <p>El importe Máximo: puede ser superior de acuerdo a la evaluación del cliente, teniendo el tope máximo el límite legal.</p> <p>Las cuales no fueron efectivas ni contundentes, lo cual conlleva a tener un alto índice de morosidad.</p>
Políticas internas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Está conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A, sin embargo los clientes no cumplen con el pago a tiempo.
Volumen de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - El retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.
Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> - El retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A.

Fuente: Elaboración Propia

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota, en el cual se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre la gestión de cobranza y la morosidad de créditos en la Financiera Confianza de la provincia de Chota ($r_s = 0.666$, $p < 0.05$).

Por otro lado, con respecto a Alfaro y Vargas (2017), se llegó a concluir que en comparación con la investigación se tiene que existen empresas que no cumplen en su totalidad con todas las políticas impuestas para hacer efectivo los cobros pendientes de la empresa y que en toda entidad se debe ser riguroso con la verificación de los clientes en la central de riesgos.

Muñoz (2010) refiere que la gestión de cobranza son acciones coordinadas que se aplican pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a través de un proceso de una buena relación con los clientes para futuros negocios” (p.3). En base a lo expuesto en todo el apartado de la tesis se muestra que no existen los procedimientos sucesivos para una buena gestión de cobranza.

En concordancia, con la presente investigación se tuvo como limitaciones que solo se encuestó a 50 clientes morosos de la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota; puesto que no se contó con el tiempo suficiente y por el tema monetario para poder pagar a una persona que se ejecute la aplicación total de estas. Referente a la hipótesis, fue acertada porque la gestión de cobranza impacto en la disminución de la morosidad de créditos Microempresa en la Financiera Confianza, lo cual se debe a diferentes factores, siendo uno de los más relevantes la política de cobranza, sin embargo, no siempre se cumple con todos los reglamentos impuestos en su totalidad.

En cuanto, al primer objetivo específico se tuvo evaluar la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota, donde se empleó como medio de información la realización de una encuesta a los colaboradores de la empresa, cuyos resultados fueron que la compañía si ejecuta acciones, por lo que se encuentra preparada para hacer frente a la morosidad, sin embargo, en menor medida se toman las sugerencias

de los gestores de cobranza. Además, cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza; por lo que se dice que posee un sistema eficaz para la realización del cobro; pero por el contrario no se capacita y evalúa de manera constante al personal, de igual manera ofrece facilidades de pago. Por otra parte, para el desarrollo del objetivo mencionado se realizó una entrevista al administrador de la Financiera Confianza de Chota, la cual nos permitió corroborar los datos obtenidos en la encuesta y conocer de manera más amplia los seguimientos de cobranza a cada cliente y las medidas de acuerdo a cada situación en cuanto a la demora de los pagos.

Por otro lado, Malpica (2015), en contraste con la presente investigación, los resultados de la tesis expuesta hacen énfasis la falta de experiencia del personal y en el aspecto económico referente a los ingresos de cada individuo, los cuales cada vez son menores seguros debido a la poca empleabilidad, por ende poca capacidad de solvencia.

Los elementos de cobranza, están conformados por información, personal capacitado y entrenado debe ser entrenado sobre la forma de trato e identificación de cada uno de ellos con los clientes ofreciendo los servicios de la organización, el cual también debe cumplir con las responsabilidades y atributos como paciencia, insistencia y creatividad por parte de los gestores, todo ello contribuirá a que la organización cuente con una mejor posición económica y disminuya los índices de morosidad y la estrategia (Lawrence y Chad , 2012). En confrontación con el autor expuesto en anteriormente, se tiene que es clave que los colaboradores se encuentren constante capacitación para brindar el mejor servicio a los clientes, sin embargo se pudo comprobar que en el caso de la financiera Confianza no existe un buen trato.

Por lo que, en contraste con la investigación, se tuvo que es determinante que los gestores de cobranza se encuentren constante capacitados y evaluados para conocer sus rendimientos en la medida que se puedan tomar medidas de prevención o de mejora. Así mismo, se tuvo como limitaciones la aplicación total de las encuestas por temas de tiempo y dinero, por lo que solo se encuestó a 50 clientes morosos.

Respecto al análisis de la morosidad de créditos microempresa en la Financiera S.A.A, provincia de Chota, se tuvo como herramienta la encuesta, cuyos resultados fueron que el retraso de los pagos origino pérdidas económicas y tiempo a la Financiera

Confianza, pero por el contrario existe riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito ya que los gestores de cobranza no se supieron explicar, igualmente se conoce que el retraso de los pagos se debe a la reducción de sus ingresos. Además, se tuvo que en el año 2017 se tuvo 95 clientes y para el año 2018 ascendió a 151 clientes morosos, por ende, incremento su ratio de mora de 2.82% a 3.82%.

Al respecto Estrada y Gutiérrez (2017), En la que concluye que en comparación con los resultados de la financiera Confianza, existe también la falta de interés de los colaboradores de realizar cada uno de los procesos a seguir para otorgar un crédito, como es la ineficiente evaluación de créditos, que se debe por la presión de sus superiores por cumplir metas.

Así mismo, se tiene que esta hace mención al incumplimiento de pagos de sus compromisos y en el ámbito financiero representa el vencimiento de pago en base a las fechas establecidas que tienen como fin contribuir al crecimiento y desarrollo de las pequeñas y grandes empresas (Díaz, 2014, p.65). En comparación con la financiera Confianza se tiene que si existe incumplimiento según lo expuesto por el autor ya que un gran número de clientes no ha hecho efectivo el pago de cuotas en el tiempo establecido.

En tanto, en algunas ocasiones el incremento de clientes morosos, se debe a la presión que tiene los colaboradores por colocar varios créditos, con la intención de lograr cumplir con las metas impuestas por la organización. Sin embargo, la presente investigación conto con limitaciones en cuanto al factor tiempo ya que trabajamos y disponemos de poco tiempo y por el factor monetario ya que por motivos personales no poseíamos el dinero suficiente para contratar a una persona para aplicar la totalidad de las encuestas, por lo que se aplicaron 50 encuestas a los clientes morosos.

Referente a las causas de gestión de cobranza que inciden en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A. provincia de Chota, en el cual se los en los factores internos, la mala atención prestada por la mayoría de los gestores de cobranza, modalidad de pago; políticas internas de crédito están conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A, sin embargo no los clientes no cumplen con el pago a tiempo; en el volumen de crédito el retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.

Erazo y Sáenz (2018), en el cual llegó a concluir que todas las causas de la morosidad contribuyeron a tener un ratio de 7.72% la mora incremento a 7,72% en el 2016 en el sector educativo y que no cumplieron con su pagos a causa de trabajos temporales, en comparación con la financiera Confianza la mora radico en los créditos de la microempresa, pero también se debe a la baja de ingresos de los acreedores.

A las políticas de cobranza también se las conoce como el medio que facilita hacer efectivo el cobro a los clientes que tiene una deuda pendiente con la entidad. Estas son conocidas como los procesos que las organizaciones llevan a cabo con la finalidad de cobrar los créditos que ha concedido a sus clientes, puesto que si no se lleva a cabo podrían terminar cerrando sus instalaciones por falta de solvencia (Morales y Morales, 2014).En contraste con la financiera Confianza, esta no hacer cumplir las políticas que posee para el cobro de los créditos vencidos.

En contraste con investigaciones posteriores se tiene que la morosidad se debe a diferentes factores, siendo uno de ellos la falta de ingresos fijos de los clientes que le otorgaron créditos, por lo que no lograron cumplir con los pagos previstos en las fechas indicadas. Por consiguiente, como toda investigación posee limitaciones en cuanto a tiempo y dinero, por lo se aplicó solo 50 encuestas a los clientes morosos.

-

V. CONCLUSIONES

En el objetivo general, determinar el impacto de la gestión de cobranza en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota, 2018; el resultado de la prueba de Correlación de Spearman, evidencia que el coeficiente de correlación entre la gestión de cobranza y la morosidad es $r_s = 0.666$, $p < 0.05$, reflejando que tiene una relación positiva y que fue de gran significancia en los resultados obtenidos en la investigación.

En el primer objetivo específico, evaluar la gestión de cobranza en la Financiera Confianza S.A.A, provincia de Chota; se concluye que la compañía si ejecuta acciones para mejorar la gestión de cobranza, pero una de sus falencias es no tener en cuenta la opinión de sus colaboradores, por lo que ello contribuye a generar discordia, disconformidad y mayores índices de morosidad.

La compañía Financiera Confianza S.A.A cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza; por lo que se dice que posee un sistema eficaz para la realización del cobro, pero no se cumple en su totalidad originando alteraciones que ocasionan pérdidas monetarias a la empresa.

La empresa en estudio no evalúa al personal de forma constante, lo que imposibilita que se les pueda brindar retroalimentación sobre sus puntos débiles en la gestión de cobranza.

En el segundo objetivo específico, al análisis de la morosidad de créditos Microempresa en la Financiera S.A.A, provincia de Chota; se concluye que el retraso de los pagos origina pérdidas económicas y tiempo a la financiera Confianza. En consecuencia, se tuvo que existen riesgos de incumplimiento del cronograma de pago de su crédito; ya que los gestores de cobranza no se supieron explicar; reflejado en la mora, donde en el año 2017 se tuvieron 95 clientes y para el año 2018 ascendió a 151 clientes morosos. Igualmente, se tuvo que el ratio de mora de la microempresa fue del 6%, lo cual equivale al 2.82% en el período 2017 y en el 2018 con el 3.08%, el cual es uno de los indicadores fundamentales para conocer cómo se encuentra la empresa financieramente.

La morosidad que posee la financiera Confianza, se debe a diferentes factores, siendo uno de ellos la atención brindada por los gestores que es considerada como ineficaz e ineficientes.

En cuanto, a la falta de pago de sus obligaciones financieras fueron ocasionadas por la disminución de ingresos, sin embargo, se tiene conocimiento que existen clientes que emplean su dinero para realizar otros pagos en vez de cumplir con las cuotas de los créditos otorgados.

En el tercer objetivo específico, las causas de gestión de cobranza que inciden en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A. provincia de Chota se debe a factores internos como la mala atención prestada por la mayoría de los gestores de cobranza, los que ayudara a que la entidad prospere o decaiga con el tiempo. De igual forma, se tiene las modalidades de pago las que se basan en los plazos de pago según el monto solicitado, para lo que previamente el gestor solicita la comprobación de sus ingresos.

En cuanto a las políticas internas de crédito, se encontraron conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A, sin embargo, cabe señalar que es imprescindible la comunicación gerente – colaborador ya que ello permitirá el cumplimiento de ello, además de tener establecidos los procesos que se deben ejecutar sin omitir ninguno de ellos.

Para finalizar se tuvo que los factores externos fueron ocasionado a causa del retraso de pago de los adeudos, lo que imposibilitó solicitar un nuevo crédito, ocasionando que la entidad se endeude cada día más, teniendo como resultado créditos calificados como dudosos, deficientes y en pérdida.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General de la entidad, considerar las sugerencias de los colaboradores para el cobro de dichos créditos que se encuentren con retrasos de pago, ya que logrará tener mejores resultados en cuanto a los créditos de la microempresa.

Se sugiere al administrador de la compañía Financiera Confianza S.A.A ejecute en su totalidad los procedimientos para el área de cobranza, puesto que ello hará posible mejorar la gestión financiera en relación a la cobranza porque ello representa un mayor porcentaje de morosidad.

Se recomienda a la Gerencia de Negocio y Mercadeo llevar a cabo capacitaciones a todo el personal, y efectuar un seguimiento de los resultados de las estrategias propuestas por la empresa para medir el impacto que se ha tenido.

Se sugiere a todos los Asesores de crédito, brindar un trato cordial a cada uno de los clientes, y según sea el caso brindar una atención personalizada a cada uno de los interesados.

Se recomienda a los Asesores de crédito, seguir los procedimientos establecidos en la entidad, como es ponerse en contacto con otras entidades financieras como medio de verificación de su historial financiero de los solicitantes.

Se cree conveniente que el Contador General de la empresa Financiera Confianza S.A.A informe de manera mensual los resultados a todos los gestores de cobranza, puesto que es una de sus funciones remitir de manera oportuna los indicadores de gestión en las fechas indicadas, así como contar con los documentos económicos – financieros actualizados.

Se sugiere al Área legal de la empresa Financiera Confianza S.A.A, tener iniciativa en el tema de las notificaciones prejudiciales, porque es el órgano encargado de asesorar acerca de la correcta ejecución de los procesos vinculados con las operaciones crediticias, recuperación judicial de créditos y cobranza judicial cuando sea necesario.

Se recomienda a los Gestores de cobranza visitar de manera constante a los clientes morosos y brindar facilidades de pago con la intención de recuperar las carteras vencidas.

Se sugiere a los Analistas de Riesgos, prestar mayor atención al momento de medir el riesgo de las operaciones financieras y llevar un control estadístico de la empresa Financiera Confianza S.A.A.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. y Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú S. A, en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Tesis (Licenciado en Contabilidad). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3480>
- Andina. (27 de Febrero de 2017). *Solo 10% de créditos se refinanciaron por Niño costero de 2017*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-solo-10-creditos-se-refinanciaron-nino-costero-2017-743816.aspx>
- Bankrate. (2019). *Late payment*. (L. A. BANKRATE, Editor) Recuperado de <https://www.bankrate.com/glossary/l/late-payment/>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. 3era ed. Colombia: Pearson., 2010. p. 305. IBSN:978-958-699-128-5
- Brachfield, P. (2013). Análisis del moroso profesional: Tratado práctico de morosología Barcelona: Bresca (Profit Editorial).
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y Comportamental. *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humano de investigación*. U.S.A: Observatori de Bioética i Dret. Abril 1979. [Fecha de consulta: 9 de junio de 2019]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Con Nuestro Perú. (12 de Junio de 2018). *Creditos a mypes en la Macro Región Norte aumentaron 9.5%*. Obtenido de <https://www.connuestroperu.com/economia/57273-creditos-a-mypes-en-la-macro-region-norte-aumentaron-9-5>
- Credit Karma. (21 de 04 de 2016). *How late payments can affect your credit*. Recuperado de <https://www.creditkarma.com/credit-cards/i/late-payments-affect-credit-score/>
- Credit Tools. (2001). *Late payment penalties*. Recuperado de <https://www.creditmanagement-tools.com/late-payment-penalties-c3-r37.php>

De Luca, P. (13 de 07 de 2017). *Accounts Receivable Financing: How the Process Works*. Recuperado de <https://www.merituscapital.com/accounts-receivable-financing-how-the-process-works>

Debnath, K. y Roy, P. Predicting Multiple-Borrowing Default among. *Scientific Research Publishing*, 1-21. Junio 2018. [Fecha de consulta: 9 de junio de 2019]. Recuperado de: https://file.scirp.org/pdf/TEL_2018061916143562.pdf

Díaz, M. *La morosidad: Cobro y prevención*. Jaén: Alcala Grupo Editorial, 2014, 208 pp. ISBN:9788490516447

Earnest. (27 de 09 de 2016). *The Importance of Making On-Time Loan Payments*. Recuperado de <https://www.earnest.com/blog/loan-payments-on-time/>

Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Thomson. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA141&dq=ficha+documental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicyN-x59rlAhVDvlkKHW-7BgoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=ficha%20documental&f=false>

Erazo, Y. y Sáenz, M. (2018). Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el banco del Pacífico en el Ecuador período 2014-2016. Tesis (Licenciado de Ingeniera en finanzas). Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15509/1/T-UCE-0005-CEC-008.pdf>

Estrada, S. y Gutierrez, A. (2017). *Proceso de evaluacion de creditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de creditoy ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016"* . Obtenido de Universidad de Cajamarca: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, J. (2017). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa Peruana S.A. Chiclayo 2016. Tesis (Licenciado en Contabilidad). Pimentel: Universidad César Vallejo.

Disponible en
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestión (13 de noviembre de 2018). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sni-cobranza-coactiva-sanciones-impuestas-12-pesqueras-paita-asciende-s-20-millones-249777-noticia/>

Gestión. (20 de noviembre de 2017). Equifax: Peruanos bancarizados acumulan deuda de más de S/ 151,000 millones. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/equifax-peruanos-bancarizados-acumulan-deuda-s-151-000-millones-153060-noticia/>

Gestión. (22 de abril de 2019). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sunat-rematara-23-inmuebles-lima-jueves-24-abril-264799-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Jaramillo, F. y Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la morosidad en el Sistema Bancario en una economía dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005-2016*. Tesis (Licenciado en Economía). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

La República. (27 de febrero de 2019). *Más de 172 mil MYPES reprogramarían el pago de sus deudas*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1421631-172-mil-mypes-reprogramarian-pago-deudas/>

Lawrence, G. y Chad, Z. *Principios de Administración Financiera*. 12va ed. México: Pearson, 2012. 726 pp.
ISBN: 978-607-32-0983-0

Latoya, I. (01 de 07 de 2019). *The Consequences of Making a Late Credit Card Payment*. Recuperado de <https://www.thebalance.com/four-consequences-of-a-late-credit-card-payment-961070>

- Lohrey, J. (2009). *Collection Policies & Procedures*. (C. Images, Editor) Recuperado de <https://smallbusiness.chron.com/collection-policies-procedures-71619.html>
- Malpica, W. C. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco- Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*". Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Massengo, H. (2013). *Assessment of the impact of personal loans to primary school teachers in Tanzania: A case study of mvomero district council: Morogoro Region*. Tanzania: Mzumbe University. Recuperado de <http://scholar.mzumbe.ac.tz/bitstream/handle/11192/565/MBA%20CM.-%20Dissertation-Hezron%20Massengo-%202013.pdf?sequence=1>
- Medina, J. (2018). *Impuestos durante 2014/2015 y el índice de morosidad de créditos empresariales de la banca Guayaquileña*. Revista Eumednet, 1-12 [en línea]. Enero 2018 [Fecha de consulta: 9 de junio de 2019].
Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/creditos-empresariales.html>
- Méndez, C. *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. 4ta ed. México: Editorial Limusa, 2011.174 pp.
IBSN:978- 968-18-7177-2
- Montaño, A. *Administración de la cobranza*. México: Trillas Editorial, 2013.142 pp.
IBSN -10: 698242254X
IBSN -13: 978-9682422546
- Morales, J. y Morales, A. *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria., 2014, 296 pp.
IBSN ebook:978-607-438-840-4
- Muñoz, A. (2010). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Revista Acción Insight (26), 2.
- Nguyen, L. (2016). *Credit risk control for loan products in commercial banks. Case: Bank for Investment and Development of Vietnam*. Tesis (Licenciado en Negocios Internacionales). Vietnam: University of Applied Sciences.

Recuperado de:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124820/Credit%20risk%20control%20for%20loan%20products%20in%20commercial%20banks.%20Case%20BIDV.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Nguyen, Nam Essential 25000 English -Cebuano Law Dictionary. The USA,2018,5816 pp.

ASIN: B07BZQWQD9

Nguyen, N. (2018). *Essential 25000 English -Cebuano Law Dictionary*. The USA.

Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=KPVRDwAAQBAJ&pg=PT1476&dq=dictionary+credit+nguyen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8sMaliY3jAhXDp1kKHWEXCxAQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Notimex. (02 de febrero de 2017). *Santander y Bancomer, los bancos con más quejas por cobranzas*. Proquest. Recuperado de:

<https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2017/02/9/santander-ybancomer-los-bancos-con-mas-quejas-por-cobranzas>

Parco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca*. Tesis (Título Profesional de Ingeniería de Sistemas). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4987/T010_42807438_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Services of Modern Banks. (2013). *What is Management? Definition, Features (Explained)*. (iEduNote, Editor) Recuperado de

<https://iedunote.com/management>

TICSE, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial- EL Tambo*. Tesis (Licenciado en Contabilidad). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Recuperado de:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vasama, K. (2016). *Operational Differences Between Quick Loan Companies and Traditional Banks*. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Finlandia: Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117132/VasamaKaisa_Thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Weston, L. (2013). *On Personal Finance*. New Jersey: Pearson Education. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=JbyYyaaS9ewC&pg=PT206&dq=Dealing+with+collection+agencies+can+be+especially+difficult,+liz+weston&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxsZeJp43jAhVws1kKHAVxAaoQ6AEIKzAA#v=onepage&q=Dealing%20with%20collection%20agencies%20can%20>
- Wu, J. (2019). *What are the consequences of a late payment on a credit card?* España: Note. Recuperado de <https://www.valuepenguin.com/credit-cards/what-happens-if-late-payment-credit-card>

ANEXOS

Anexo 1 Formatos de Encuestas y Entrevistas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)

GESTIÓN DE COBRANZA						
ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Financiera Confianza S.A.A toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito.					
2	Financiera Confianza S.A.A se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.					
3	Financiera Confianza S.A.A toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.					
4	La gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera.					
5	Financiera Confianza S.A.A cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza.					
6	Financiera Confianza S.A.A brinda información de forma pertinente en las fechas de pago.					
7	Financiera Confianza S.A.A cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro.					
8	Financiera Confianza S.A. capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza.					

9	Financiera Confianza S.A.A realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores.					
10	Los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes.					
11	Financiera Confianza S.A.A ofrece facilidades de pago.					
12	Los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas.					
13	Financiera Confianza S.A.A efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.					
14	Financiera Confianza S.A.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.					
15	Financiera Confianza S.A.A. lleva a cabo visitas personales a sus clientes.					
16	La entidad financiera emplea recursos legales como última instancia					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)

MOROSIDAD						
ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Está satisfecho con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A.					
2	Las modalidades de pago de la Financiera Confianza S.A.A por el crédito concedido fueron contundentes y motivadoras.					
3	Está conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A y los plazos determinados para su cancelación.					
4	Los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A explicaron de manera concisa los riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito.					
5	El retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.					
6	El retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A.					
7	La causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos.					
8	El retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad.					
9	La solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas.					
10	Se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios agenciados.					

11	Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir.					
----	---	--	--	--	--	--

Entrevista

Estimado (a):

Reciba nuestro cordial saludo, la presente guía de entrevista tiene como objetivo conocer la actual gestión de cobranza de la empresa Financiera Confianza S.A.A. a fin de determinar los procesos y la gestión de cobranzas por lo que solicitamos a Ud., tenga a bien responder el siguiente cuestionario de acuerdo a su libre criterio y libertad de expresión.

1. ¿Usted realiza seguimiento de las cobranzas y da a conocer al cliente su deuda crediticia?

.....

2. ¿Qué medidas acata, si el cliente no realiza el pago de su crédito?

.....

3. ¿Qué documentos solicita usted para la evaluación crediticia?

.....

4. ¿La empresa Financiera Confianza S.A.A. qué tipo de promociones realiza para sus clientes morosos de un crédito?

.....

.....
.....

5. ¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?

.....
.....
.....
.....

6. Usted como administrador que medidas tomaría para recuperar el crédito de los clientes que no tienen intención de pago, considerando que esto afectaría al rendimiento económico y financiero de la empresa Financiera Confianza S.A.A?

.....
.....
.....
.....

7. Como administrador ¿Qué acciones aplicaría para que tenga una adecuada gestión de cobranza y disminuya sus indicadores de morosidad?

.....
.....
.....
.....

Anexo 2 Validación de instrumentos

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTIÓN DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Prevención								
1	Financiera Confianza S.A.A toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito.	X		X		X		
2	Financiera Confianza S.A.A se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.	X		Y		X		
3	Financiera Confianza S.A.A toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.	X		X		X		
4	La gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cobranza								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Financiera Confianza S.A.A cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza.	X		X		X		
6	Financiera Confianza S.A.A brinda información de forma pertinente en las fechas de pago.	X		X		X		
7	Financiera Confianza S.A.A cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro.	X		X		X		
8	Financiera Confianza S.A. capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza?	X		X		X		
9	Financiera Confianza S.A.A realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Recuperación								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes.	X		X		X		
11	Financiera Confianza S.A.A ofrece facilidades de pago.	X		X		X		
12	Los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas.	X		X		X		


13	Financiera Confianza S.A.A efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.	X		X		X		
14	Financiera Confianza S.A.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.	X		X		X		
15	Financiera Confianza S.A.A. lleva a cabo visitas personales a sus clientes.	X		X		X		
16	La entidad financiera emplea recursos legales como última instancia.	X		X		X		
Entrevista								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Usted realiza seguimiento de las cobranzas y da a conocer al cliente su deuda crediticia?	X		X		X		
18	¿Qué medidas acata, si el cliente no realiza el pago de su crédito?	X		X		X		
19	¿Qué documentos solicita usted para la evaluación crediticia?	X		X		X		
20	¿La empresa Financiera Confianza S.A.A. qué tipo de promociones realiza para sus clientes morosos de un crédito?	X		X		X		
21	¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?	X		X		X		
22	¿Usted como administrador que medidas tomaría para recuperar el crédito de los clientes que no tienen intención de pago, considerando que esto afectaría al rendimiento económico y financiero de la empresa Financiera Confianza S.A.A?	X		X		X		
23	Como administrador ¿Qué acciones aplicaría para que tenga una adecuada gestión de cobranza y disminuya sus indicadores de morosidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: JAIRO GALVEZ MILORDde.....del 20.....
DNI: 42317365

Especialidad del evaluador: CONTADOR


M. C. JAIRO GALVEZ MILORD
CONTADOR PÚBLICO REGISTRADO
MAT. C.C.P.L. N° 02 - 6354

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ 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: MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Causas de la morosidad								
1	Está satisfecho con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A.	X		X		X		
2	Las modalidades de pago de la Financiera Confianza S.A.A por el crédito concedido fueron contundentes y motivadoras.	X		X		X		
3	Está conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A y los plazos determinados para su cancelación	X		X		X		
4	Los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A explicaron de manera concisa los riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito.	X		X		X		
5	El retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.	X		X		X		
6	El retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tipos de morosidad								
7	La causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos.	X		X		X		
8	El retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad.	X		X		X		
9	La solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas.	X		X		X		
10	Se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios agenciados.	X		X		X		
11	Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: JAIRO GALVEZ MILORDde.....del 20.....
DNI: 42317365

Especialidad del evaluador: CONTADOR


M. C. JAIRO GALVEZ MILORD
CONTADOR PÚBLICO REGISTRADO
MAT. C.C.P.L. N° 02 - 6354

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ 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: LA GESTIÓN DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Prevención								
1	Financiera Confianza S.A.A toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito.	X		X		X		
2	Financiera Confianza S.A.A se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.	X		X		X		
3	Financiera Confianza S.A.A toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.	X		X		X		
4	La gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cobranza								
5	Financiera Confianza S.A.A cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza.	X		X		X		
6	Financiera Confianza S.A.A brinda información de forma pertinente en las fechas de pago.	X		X		X		
7	Financiera Confianza S.A.A cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro.	X		X		X		
8	Financiera Confianza S.A. capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza?	X		X		X		
9	Financiera Confianza S.A.A realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Recuperación								
10	Los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes.	X		X		X		
11	Financiera Confianza S.A.A ofrece facilidades de pago.	X		X		X		
12	Los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas.	X		X		X		

13	Financiera Confianza S.A.A efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.	X		X		X		
14	Financiera Confianza S.A.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.	X		X		X		
15	Financiera Confianza S.A.A. lleva a cabo visitas personales a sus clientes.	X		X		X		
16	La entidad financiera emplea recursos legales como última instancia.	X		X		X		
Entrevista								
17	¿Usted realiza seguimiento de las cobranzas y da a conocer al cliente su deuda crediticia?	X		X		X		
18	¿Qué medidas acata, si el cliente no realiza el pago de su crédito?	X		X		X		
19	¿Qué documentos solicita usted para la evaluación crediticia?	X		X		X		
20	¿La empresa Financiera Confianza S.A.A. qué tipo de promociones realiza para sus clientes morosos de un crédito?	X		X		X		
21	¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?	X		X		X		
22	¿Usted como administrador que medidas tomaría para recuperar el crédito de los clientes que no tienen intención de pago, considerando que esto afectaría al rendimiento económico y financiero de la empresa Financiera Confianza S.A.A?	X		X		X		
23	Como administrador ¿Qué acciones aplicaría para que tenga una adecuada gestión de cobranza y disminuya sus indicadores de morosidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MELIA HUARAN SHONNERDNI: 44095289.....

Especialidad del evaluador: CONTADOR.....


Firma
MAT N° 02-6955

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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: MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Causas de la morosidad								
1	Está satisfecho con la atención prestada por parte de los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A.	X		X		X		
2	Las modalidades de pago de la Financiera Confianza S.A.A por el crédito concedido fueron contundentes y motivadoras.	X		X		X		
3	Está conforme con la gestión crediticia de la Financiera Confianza S.A.A y los plazos determinados para su cancelación	X		X		X		
4	Los gestores de cobranza de la Financiera Confianza S.A.A explicaron de manera concisa los riesgos del incumplimiento del cronograma de pago de su crédito.	X		X		X		
5	El retraso de pago de su adeudo imposibilitó solicitar un nuevo crédito.	X		X		X		
6	El retraso en los pagos de sus créditos origina pérdidas económicas y tiempo a la Financiera S.A.A	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tipos de morosidad								
7	La causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos.	X		X		X		
8	El retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad.	X		X		X		
9	La solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas.	X		X		X		
10	Se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios agenciados.	X		X		X		
11	Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir.	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MELIA HUARAN SHONNERDNI: 44095289.....

Especialidad del evaluador: CONTADOR.....


Firma
MAT N° 02-6955

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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 3 Carta de autorización

CHOTA, 21 DE NOVIEMBRE DEL 2019

Sr.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

C.-

Yo MALQUI ESTRELLA ELVIS DANTE, identificado con DNI N° 41747942 en Calidad de Administrador de la empresa FINANCIERA CONFIANZA S.A.A, PROVINCIA DE CHOTA, AUTORIZO a la Srtas. IRIGOIN GALVEZ VILMA Y ASENJO ROJAS SANDY GERALDINI, estudiantes del X ciclo de la especialidad de Contabilidad, en la Universidad César Vallejo (filial de Chiclayo) para que lleven a cabo la recolección de información UNICA Y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con su trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranza y su Impacto en la Morosidad de Créditos Microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, Provincia de Chota.” El mismo que vienen desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además dicha autorización comprende la publicación del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Atentamente


MALQUI ESTRELLA ELVIS DANTE
DNI: 41747942



HUELLA DIGITAL

Anexo 4 Reportes firmados por Administrador

Productos Core **Avance de Resultados al: 31-Dic-2018**

TERRITORIO	REGION	OFICINA	PRODUCTO	Cartera		Clientes		Desembolso		Mora > 1 día		Mora Contable		TAPP MES		
				Saldo	Var.	Número	Var.	Monto	Número	Saldo	Ratio	Var.	Saldo		Ratio	Var.
GT NORTE	GR NORTE 2	AG CHOTA	CONSTRUYENDO CONFIANZA	2,087,846	33,643	292	14	212,090	41	4,753	0.23%	-4,836	4,753	0.23%	-2,349	35.14%
GT NORTE	GR NORTE 2	AG CHOTA	EMPRENDIENDO CONFIANZA	24,535,186	768,861	2,646	57	3,805,888	381	491,098	1.88%	-73,709	756,313	3.00%	-71,519	26.24%
GT NORTE	GR NORTE 2	AG CHOTA	INICIANDO CONFIANZA PIME	13,578	-794	2	-	-	-	-	0.00%	-	-	0.00%	-	0.00%


 Elvis Dante Malqui Estrella
 ADMINISTRADOR DE AGENCIA
 FINANCIERA CONFIANZA

Emp. Confianza **Avance de Resultados al: 31-dic-17**

TERRITORIO	REGION	OFICINA	Cartera		Clientes		Desembolso		Mora > 1 día		Mora > 30 días		TAPP MES		
			Saldo	Var.	Número	Var.	Monto	Número	Saldo	Ratio	Var.	Saldo		Ratio	Var.
GT NORTE	GR NORTE 4	AG CHOTA	18,381,262	20,845	1,797	42	2,015,630	215	681,834	3.71%	-23,314	518,337	2.82%	35,368	24.83%
		TOTAL	18,381,262	20,845	1,797	42	2,015,630	215	681,834	3.71%	-23,314	518,337	2.82%	35,368	24.83%


 Elvis Dante Malqui Estrella
 ADMINISTRADOR DE AGENCIA
 FINANCIERA CONFIANZA

91.00%

		TRAMO -29 A 0 DÍAS				TRAMO 1 A 30 DÍAS				
		R / G				R / G				
de Gestión al 31-dic	Efectividad al 31-dic	Cobertura de Clientes Gestionados Del 01 al 31-dic		Cobertura de Gestión Del 01 al 31-dic		Efectividad al 31-dic	Cobertura de Clientes Gestionados Del 01 al 31-dic		Cobertura de Gestión Del 01 al 31-dic	
		% N°	% Saldo	N°	% N°		% N°	% Saldo	N°	% N°
0.00%	37.23%	2.32%	1.56%	98	2.44%	96.10%	16.39%	12.21%	151	17.68%
0.00%	39.46%	0.00%	0.00%	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	38.37%	0.45%	1.98%	1	0.45%	100.00%	15.91%	14.80%	13	29.55%
0.00%	30.72%	0.00%	0.00%	0	0.00%	83.68%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	34.18%	0.00%	0.00%	0	0.00%	97.20%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	34.20%	0.00%	0.00%	0	0.00%	99.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	13.05%	0.00%	0.00%	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	25.10%	0.00%	0.00%	0	0.00%	95.35%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	32.50%	0.00%	0.00%	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	42.58%	3.79%	1.04%	11	3.79%	100.00%	27.08%	9.41%	13	27.08%
0.00%	35.34%	0.00%	0.00%	0	0.00%	90.34%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	32.87%	0.00%	0.00%	0	0.00%	94.77%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	34.41%	0.00%	0.00%	0	0.00%	96.43%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	39.85%	6.06%	11.69%	4	6.06%	99.63%	50.00%	46.28%	6	50.00%
0.00%	34.51%	5.68%	3.46%	15	5.68%	93.95%	60.29%	60.17%	41	60.29%
0.00%	43.78%	0.00%	0.00%	0	0.00%	94.43%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	45.18%	0.00%	0.00%	0	0.00%	96.59%	0.00%	0.00%	0	0.00%
0.00%	48.80%	16.92%	11.16%	50	18.80%	98.45%	94.12%	92.69%	53	103.92%
0.00%	35.02%	6.37%	2.95%	17	6.37%	87.99%	40.98%	22.91%	25	40.98%


 Elvis Dante Makqui Estrella
 ADMINISTRADOR DE AGENCIA
 FINANCIERA CONFIANZA

Anexo 5 Evidencias fotográficas



