



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategia de cobranza y morosidad de clientes pyme del banco de
crédito del Perú del departamento de Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Bach. Mary Elena Salazar Julca (ORCID: 0000-0002-3586-7443)

ASESORA:

Mg. Sonia Magali Núñez Puse (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mi madre Elena por su gran amor, comprensión, confianza, esfuerzo y dedicación.

Con ello quiero demostrar que jamás es tarde para cumplir nuestros sueños y metas.

Con esto también pretendo motivarlos a no rendirse ante nada y siempre perseverar a través de sabios consejos.

Mary Elena

AGRADECIMIENTO

Agradezco en estas líneas la ayuda de muchas personas en primer lugar a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindarme paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madrina que es mi segunda madre Amparo,
por sus palabras por sus consejos a mi
hermano Juan por su confianza brindada
para poder finiquitar este proyecto.
Y no podría dejar de agradecer a mis tres
pequeños sobrinitos Jean Pool, Antar y Rosely,
por tanto, cariño y los deseos más honestos que
puedo recibir de ellos.

La autora

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEORICO	16
III. METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	35
3.2. Variable y operacionalización	36
3.3. Población y muestra	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5. Procedimientos.....	40
3.6. Método de análisis de datos	40
3.7. Aspectos éticos	41
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	57

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Población	37
TABLA 2. Coeficiente alfa de cronbach	39
TABLA 3. Niveles de fiabilidad alfa de cronbach	40
TABLA 4. Correlación estrategias de cobranza y morosidad de los clientes pyme	42
TABLA 5. Correlación entre los elementos de gestión de cobranza y morosidad de clientes pyme.....	43
TABLA 6. Correlación entre modelos operativos de cobranza y morosidad de clientes pyme.....	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de estudio	36
Figura 2 Correlación estrategias de cobranza y morosidad de los clientes pyme	42
Figura 3. Correlación entre los elementos de gestión de cobranza y morosidad de clientes pyme.....	44
Figura 4. Correlación entre modelos operativos de cobranza y morosidad de clientes pyme.....	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación que existe entre las estrategias de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque. Esta entidad bancaria que se dedica a soluciones financieras personales, para pymes y empresas con RUC: 20100047218 y se encuentra ubicada en Calle. Pedro Ruiz N° 949 de la provincia de Chiclayo. Así mismo el tipo de investigación es descriptivo – correlacional con diseño descriptiva no experimental de alcance correlacional porque permito medir la asociación de dos variables. Por otro lado, en base a los resultados obtenidos y de acuerdo a la variable Estrategias de Cobranza, se da a conocer la discusión en base a una triada establecidas por los objetivos específicos, antecedentes y marco teórico, lo que permitió llegar a la conclusión que según el estudio realizado nos permite concluir y afirmar que las Estrategias de Cobranza se relaciona en la Morosidad de los Clientes Pyme de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Palabra clave: Estrategias de Cobranza, Morosidad, Cartera, Descriptivo.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine what is the relationship between the collection and delinquency strategies of SME clients of the Banco de Crédito del Perú in the department of Lambayeque. This bank that is dedicated to personal financial solutions, for SMEs and companies with RUC: 20100047218 and is located in Calle. Pedro Ruiz N ° 949 of the province of Chiclayo. Likewise, the type of research is descriptive - correlational with a non-experimental descriptive design of correlational scope because it allows us to measure the association of two variables. On the other hand, based on the results obtained and according to the Collection Strategies variable, the discussion is made known based on a triad established by the specific objectives, antecedents and theoretical framework, which will reach the conclusion that according to The study carried out allows us to conclude and affirm that the Collection Strategies are related to the Default of SME Clients of the financial institution Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Keyword: Collection Strategies, Delinquency, Portfolio, Descriptive.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende estudiar y analizar las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes, y sin lugar a dudas estamos hablando de un tema de radical importancia en nuestro país, este es el sistema financiero. Y desde los años de 1991 cuando se da la liberalización financiera en los mercados, ha facilitado en los años siguientes el crecimiento de este rubro y la demanda la población por la adquisición de préstamos que le permita establecer y desarrollar un negocio, y por tal motivo que hoy en día podemos notar en la ciudad de Chiclayo el crecimiento de la competencia.

Por otro lado, el mundo nos mostró que este rubro financiero está expuesto a diferentes dificultades y bajas, hablamos de la crisis financiera desarrollada en EEUU en el 2008 donde muchas entidades se vieron en la necesidad de cerrar, este punto en la historia financiera ha permitido que las entidades financieras desarrollen nuevas estrategias en todas las áreas, ya que siempre se ve expuesta a que sus clientes desarrollen morosidad. Es por este motivo que la investigación es de suma importancia ya que permitió analizar al Banco de Crédito del Perú en la región Lambayeque. Entonces es un tema relevante hablar de la realidad problemática del sector financiero que nos permita darnos cuenta en la situación que nos encontramos.

En el ámbito internacional, citamos al mexicano Mendoza, (2018) en su artículo “Deudas y morosidad se disparan hasta 70% en verano” donde nos menciona que esto se desarrolla a causa de los gastos vinculados con las vacaciones, el retorno a clases y las deudas que como familia arrastran. Los encargados de Resuelve tu Deuda, indicaron que las familias demoran un promedio de 4 meses en pagar sus deudas.

Juan Pablo Zorilla, director general de “Resuelve tu deuda”, indicó que en el verano las personas buscan dar solución y pagar sus deudas, siendo los meses de agosto y octubre hay un aumento del 70% de las personas que desean liquidar su deuda, negociando o disminuyendo la totalidad de ella para ya no estar moroso, además; se pregunta ¿Cómo salir de la deuda? A esta pregunta detalla que para disminuir y culminar con las deudas recomendamos:

Ordena tus deudas, reconocer cuantas deudas tienes y la cantidad que adeudas comprobar en los estados de cuentas ya con los datos exactos ordenar de mayor a menor ubicando por donde comenzar.

Determinar tu capacidad de pago, reconocer todos tus ingresos y a ello retraer los gastos primordiales. El saldo se utilizará para empezar a pagar tus obligaciones pendientes, si determinas que es una suma pequeña, analiza tus consumos y reconoce cuales puedes recortar. Ten en cuenta que aumentar tu capacidad de pago, saldrás de deudas rápidamente.

Comienza a liquidar tus deudas en orden, una vez reconocidas las deudas debemos dar preferencias a las deudas menores aportando entre el 5% y 10% más del pago mínimo, para evitar la acumulación de intereses.

Atacar las deudas más grandes de forma estratégica, mientras vayas regularizando podrás tener una cantidad mayor para el pago de otras obligaciones, con la finalidad de sólo quedarte con la deuda mayor y cumplir sin que otra obligación te impida cubrirla.

En nuestro país vecino Ecuador y según la revista Líderes en su artículo “La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito” Antonio Acosta, presidente del Banco Pichincha indicó en una entrevista en Quito, que actualmente la situación económica perjudica a la gente que no se encuentra con capacidad de pagar sus cuotas, personas que se encuentra sin empleo y no tiene los recursos suficientes para asumir pagos. Ahora les toca a todos los bancos acceder a dar facilidades de pago como programas de reestructuración y asegurar las provisiones para cargar a ellas las cuentas irrecuperables (Lagla, 2016).

Frente a esta situación las entidades deben acomodar estrategias para ayudar a sus clientes. Nos orienta el Banco Solidario que la cuota asignada para el pago de sus clientes este siempre a su alcance. Como banco la idea que tiene es librarse del sobreendeudamiento y manejo de flujo de caja en el caso de las PYMES. Incentivando a los clientes que tengan algún problema, acercarse al banco para orientar y brindar opciones de pago para mantener al día su crédito. La morosidad subió, pero hay más

control; Muñoz, docente universitaria, indica que el ciudadano debe tener conocimiento financiero personal, tener control de sus gastos repetitivos a futuro y la seguridad de sus ingresos reales. Nos aconseja también tener presente los rubros a pagar, esto bajo una planificación mensual a futuro, además tener en cuenta y para poder salir de una situación de morosidad debemos tener herramientas efectivas para solucionar el endeudamiento. El secreto está en planificación anticipada.

Según el colombiano Saúl Arguelles en su entrada de blog “¿Cuáles son las últimas tendencias en la gestión de cobros?” actualmente la gestión de cobros ha tenido un gran desarrollo. La industria financiera está innovando los tipos de recupero con el uso de nuevos métodos y herramientas de estudio con la finalidad de evaluar el riesgo de cada cliente enfocados en mejorarlos y se logre identificar donde hay el mayor recupero posible (Arguelles, S. 2019). Para esto es fundamental contar con un equipo de cobros para poder obtener la mayor rentabilidad. Presentamos las cuatro tendencias para el presente año en gestión de cobros:

Soluciones digitales en la gestión de cobros, existe un cambio espeluznante en la forma de comunicarse y esto ha migrado al mundo de las cobranzas donde los clientes toman distancia de las conversaciones a través del móvil e email optando por interaccionar en línea obteniendo como resultado las nuevas herramientas y plataformas para la mejora de los procesos de gestión de cobro. Ésta tendencia nos permite mejorar los tiempos e indicadores, disminuir costos y errores, acceder a la información en tiempo real para poder tener un pronto recupero en línea.

El uso de BID data en la gestión de cobros, nos permite obtener información más acertada del cliente deudor, como la fecha y hora que podemos ubicar al cliente. Este tipo de método nos ayuda a optimizar los métodos con los clientes en mora para plantear procesos de pago más razonables y con más posibilidad de cumplimiento.

Un servicio más personalizado, en muchas ocasiones la misma técnica de recupero no funciona con todos los clientes, se presenta situaciones que clientes temen abrir

una notificación de cobranza o recibir una llamada telefónica, muchos de ellos también optan por tener otro canal de comunicación. Es primordial saber que canal de cobranza prefieren tus clientes determinar técnicas para ubicarlos de la mejor manera y en el momento preciso ya que esto nos puede llevar al cumplimiento de pago de una deuda y a la vez el aumento de satisfacción de tu cliente manteniendo una buena relación profesional.

El outsourcing de gestión de cobros, es una alternativa factible para muchas empresas que no tiene al personal ni los medios para el recupero de deudas.

A nivel nacional y según la revista Gestión manifiesta que “SBS menores de 25 años tienen menor morosidad y pueden ser objetivo para bancarización”. Nuestra juventud actual entre los años 18 y 24 siguen siendo el grupo menos bancarizado, esta circunstancia puede transformarlos en un gran público objetivos para entidades financieras, al ser considerado la cartera con menos morosidad según SBS.

La morosidad se ha multiplicado desde diciembre del 2015 hasta diciembre del 2018 aproximadamente en todos los grupos de edad, a excepción de los jóvenes tres años antes que presentaban un 4.4% de morosidad y al cierre del 2018 un alcance de 4.2% de morosidad.

Según información de SBS el grupo conformado entre edades de 25 a 39 años pasó de 4.2% a 4.4% y el grupo entre edades de 40 a 59 años aumentó de 4% a 4.6% su morosidad. Como el grupo de 60 años a más incrementó de 3.4% a 4.2% su morosidad. Los jóvenes entre las edades de 18 y 24 años cada vez se convierten en un público más importante al representar el 42% incluida en el sistema financiero, a través de la adquisición de créditos o aperturas de cuentas bancarias.

Según la revista La República “¿Cómo lograr que te paguen el dinero que te deben?” Por muchos motivos las personas se ven obligadas a prestar dinero para cubrir compromisos pendientes, pero cuando es la hora de retornar el dinero ponen muchas

excusas para no hacerlo (Núñez, 2018). Aquí unas de las recomendaciones para evitar ello:

Conocer a la persona, entre más confianza y conocimiento tengas del cliente eso avala el cumplimiento de recupero de la deuda, en muchas ocasiones el cliente no cumple por qué no cuenta con el dinero, sino que no quiere cumplir con su obligación porque no quiere. Es por ello que mientras más cercano sea la relación con el cliente hay más posibilidad de recupero.

Analizar la situación económica, antes de otorgar el dinero a la persona analiza si el cliente está laborando, validar en las centrales de riesgo a que entidades está debiendo, en este caso se puede decir que es muy probable que en un futuro no pueda pagar.

Pedir una garantía, sino tienes la seguridad de hacer el préstamo a esa persona lo mejor es pedir una garantía pudiendo ser un activo, un objeto que pueda ser negociable para recuperar el dinero.

Firmar un documento, si es un monto considerable siempre se recomienda firmar un documento (pagaré) documento simple fácil de hacer utilizándose como título de valor que se puede presentar en la Cámara de Comercio reportando como mal pagador.

¿Y si el préstamo es empresarial? Que el cliente comprenda que no cumplir con sus obligaciones se puede ver mal calificado en el sistema financiero tenemos que hacer entender cuál sería el resultado de un mal pago.

A nivel local en el departamento de Lambayeque, el Banco de Crédito del Perú cuenta con una agencia bancaria que está ubicado en la avenida Pedro Ruiz en la ciudad de Chiclayo y es en donde nosotros aplicaremos y nos concentraremos para el estudio de trabajo.

Esta agencia cuenta con diferentes dificultades que impide que se pueda tener buenos resultados al momento de hacer la cobranza a nuestros clientes PYME; no se cuenta

con un plan de estrategias que se adecue a las características de nuestros clientes de la región Lambayeque porque algunos clientes no manejan la tecnología adecuada.

Según la revista Gestión, en el artículo “Cartera de créditos del BCP se reduce y presenta deterioro, dijo Equilibrium”. El BCP pese a ser líder en el mercado de colocaciones y depósitos del sistema financiero, viene mostrando desperfecto en su cartera de créditos e incremento en cartera moratoria, aunque esta última se controla por debajo del promedio del mercado (Gestión, 2017).

La cartera expuesta al Fenómeno El Niño Costero (FEN) corresponde al 1.57% de la cartera actual de BCP. Si bien el FEN tuvo un impacto en la morosidad del banco, primordialmente por los refinanciamientos, el impacto se reflejará aun en el segundo semestre del año presente. La cartera con deterioro, la cartera de créditos del BCP disminuyó 2.36% en el primer semestre, originando que desmejoren las ratios de morosidad.

Los segmentos de medianas empresas y los créditos hipotecarios son la cartera que más se vio afectada, créditos retrasados en pagos y los refinanciados correspondientes a la cartera de consumo. Esta ratio de mora, especialmente en cartera PYME son créditos con atrasos de 150 días, pero que están adecuadamente provisionados, según indica BCP.

Con respecto a la formulación del problema tenemos: ¿Cuál es la relación que existe entre estrategias de cobranza y morosidad de clientes PYME del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque?

La presente tesis se justifica porque buscamos desarrollar y perfeccionar las diferentes estrategias de cobranza, para poder de una u otra forma disminuir el alto índice que la entidad del Banco de Crédito del Perú en la región Lambayeque que tiene en morosidad. También podemos justificar la tesis porque brindamos diferentes

instrumentos para diagnosticar las estrategias de cobranza y la morosidad en los clientes PYME de la región Lambayeque.

De la misma manera este presente estudio se justifica porque todos estos instrumentos planteados sirvan a la entidad financiera y la comunidad investigadora toquen esta temática y poder mejorarla.

Como objetivo general se plantea: Determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y morosidad de clientes PYME del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque. Como objetivos específicos: nos planteamos: 1. Analizar la relación de gestión de cobranza con la morosidad de clientes PYME del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque. 2. Explicar la relación de los modelos operativos de cobranza con la morosidad del cliente PYME del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque.

Nos planteamos como hipótesis general: Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de clientes PYME del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque.

II. MARCO TEORICO

A continuación, enfocamos a los antecedentes de investigación que se han utilizado para el presente trabajo mencionamos para el ámbito internacional y según, Lucero S, (2013) elaboró su tesis con el título “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “PROFEMAC” de la ciudad de Tulcán” donde realizó el procedimiento metodológico siguiente:

Elaboró un estudio descriptivo efectuando un registro analítico e interpretativo de la cartera de crédito de la empresa, a nivel correlacional para analizar la existencia de la relación entre las variables cobro y recuperación de cartera identificando un inadecuado sistema de otorgación y cobro de créditos a través del método deductivo e inductivo aplicando una entrevista y encuentra donde los sujetos de estudio fueron los clientes de la empresa, concluyendo que PROFEMAC enfrentaba problemas de liquidez por su inadecuada gestión financiera y recomienda implementar un sistema especial y específico para la recuperación de la cartera.

Según, Parrales C, (2013) en su tesis de maestría titulada como el “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” donde su metodología de investigación es:

El estudio no experimental solo comprende el comportamiento de morosidad en la empresa, a partir del método documental y diseño correlacional se determinó la dependencia del número de cuotas morosas en los clientes, buscando mermar este índice y comprobar la deserción infantil y escasas de trabajo como factor de gran impacto en el índice de deuda. A partir de una correlación de 0.393 se concluye que la relación entre las cuotas vencidas y las notificaciones es muy baja por lo que se toma como nula.

Según el chileno Vidal A, (2017) en su tesis “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile” con una investigación correlacional, aplicada y descriptiva porque buscamos explicar, definir y mostrar la hipótesis general en nuestro estudio de investigación. Es descriptivo correlacional porque se llega a comprender las situaciones mediante la descripción exacta de los procesos en un determinado tiempo. Su objetivo es predecir y reconocer la relación que hay entre las variables. Los objetivos que se especifican deben ser lógicos entre sí, es probable que mientras realizamos nuestra investigación aparezcan otros objetivos alterándose los nuestros por unos nuevos. Apreciando los resultados del estudio se concluye que los bancos están siendo sensibles al riesgo debido a que las políticas de aceptación del riesgo han sido modificadas para aceptar grandes riesgos a grupos con mayor potencial de pago de manera que se puedan gestionar las pérdidas. Se comprobó la hipótesis en que la mora se relaciona con el comportamiento esperado.

En el ámbito nacional y según Arbieta, A (2016) en su tesis “Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo SCOTIABANK, Independencia” contempla una investigación de modelo correlacional, de tendencia aplicada y también descriptiva, el autor busca con este modelo explicar, definir y mostrar la hipótesis general. También nos explica que es descriptivo correlacional porque se llega a comprender las situaciones mediante la descripción exacta de los procesos en un determinado tiempo. Por otro lado, el autor se plantea como objetivo general Predecir y reconocer la relación que hay entre las variables y menciona que los objetivos que se planteen o los nuevos que aparezcan tienen que tener una lógica entre sí.

Después de un análisis estadístico desarrolla sus resultados y mediante estos el autor concluye que, existe una relación de suma importancia entre préstamo el dinero con la morosidad en la cartera de consumo el grupo SCOTIABANK Independencia, donde en la prueba estadística RHO SPEARMAN se visualiza que existe relación importante. Sus resultados al autor también concluyen que los colaboradores encuestados intentan recuperar préstamos con garantías evitando futuras pérdidas por morosidad.

Según Bulnes, G (2017) en su tesis “Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote” desarrolla una investigación descriptiva, porque pretenden describir todas las características y las situaciones que determinan la influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes del Banco Interbank en Chimbote.

El autor también se plantea y considera un método no experimental porque sus variables no sufrieron alteraciones y solo fueron observadas y estudiadas. Luego de haber procesado sus datos el autor tiene un resultado de que la morosidad de los clientes del banco Interbank se reportan en la central de riesgo y siendo que el 53% que se reporta tiene una clasificación diferente a normal, y que los clientes con mayor a 120 días de mora ya entran a una situación de castigo y por ende no pueden acceder a futuros créditos. Por otro lado, el autor aplica una encuesta a sus clientes para determinar el pago y su capacidad de endeudamiento donde el 74% de las personas encuestadas dan a conocer que muy a parte de sus pagos básicos no pueden cumplir con el pago de obligaciones financieras, recurriendo al endeudamiento con créditos en otras entidades por lo que concluimos que la capacidad de pago de la población es baja al obtener un crédito financiero.

El autor concluye que las principales causas que generan la morosidad es el desempleo, el 50% de las personas encuestadas tiene un trabajo informal generando incumplimiento con sus obligaciones financieras. Otra importante causa también es la tasa de interés que es generada por los créditos obtenidos respaldados por el 70% de la población considerando que, para obtener un crédito financiero el cliente pasa por una previa evaluación.

Según (Coronel Huamán, 2016) en su tesis “Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015” desarrolla y emplea una metodología descriptiva de tipo correlacional, donde su diseño de investigación es no experimental cuantitativo.

La metodología utilizada permitió al investigador encontrar la existencia de relación entre las variables y se desarrolló un instrumento que fue aplicado en una encuesta a los clientes de Mi Banco. El investigador descubre que con motivo de que el banco adquiera resultados favorables necesitaba implementar nuevas políticas y estrategias de cobranza y otorgamiento de créditos con la finalidad de mantener la morosidad en niveles saludables para la entidad.

A nivel de la región de Lambayeque damos a conocer una serie de trabajos previos al estudio realizado, como primer estudio citamos a los autores:

Díaz, R & Juárez, S (2018) en su tesis “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán” . Los investigadores plantean un estudio descriptivo por realizar el estudio en función de la realidad de la empresa, a su vez usan un diseño no experimental porque solo se enfocan en observar el comportamiento de las variables. Las variables usadas fueron riesgo crediticio y morosidad buscando elaborar estrategias enfocadas en mermar la morosidad además de examinar los procesos y evaluar los créditos como críticos que fomentan la morosidad. Los autores concluyen que aquellos colaboradores que no pertenecen al área de crédito no seleccionan a los socios en mora de manera efectiva al no estar correctamente capacitados para ejecutar las funciones del cargo.

Según Castro G & Vásquez R, (2015) en su tesis “Plan de riesgos crediticios para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe” establecen para su estudio un tipo de investigación descriptiva no experimental, porque se emplearon métodos y procedimientos para la recaudación de datos suficientes que ayudar o en el resultado de nuestros objetivos. Es una investigación aplicada, porque van de la mano con la descriptiva, dependiendo de los hallazgos y avances que crece con ello.

Por otro lado los investigadores se plantean dos variables, el riesgo crediticio y la morosidad, siendo una variable independiente y una dependiente respectivamente, realizan una encuesta como instrumento de estudio y lo aplicaron a un total de 37 personas, que en base a estas encuestas lo procesaron y se interpretaron los resultados, los estudiantes investigadores concluyen que según los datos procesados y el diagnóstico realizado a los ratios de riesgo crediticios determinaron que la cooperativa se encuentra en un índice de morosidad de 3.95% donde todos los créditos han sido otorgados a la agricultura, además determinan que hay una relación entre las variables y proponen que se ejecute un plan de riesgo crediticio reducirá la morosidad por parte de los socios.

Según Ayala, J (2017) en su tesis “Estrategias de Cobranza efectiva para reducir el índice de Morosidad de clientes sujetos a créditos Microempresas en CREDISCOTIA financiera Agencia Moshoqueque” desarrolla un estudio donde se plantea un tipo de investigación no experimental por qué no será sometido a un sistema de prueba sino a examinar fenómenos tal cuales se dan de forma natural para poder estudiarlos.

Por otro lado, se plantea un objetivo general para poder estudiarlo que es la determinación de una estrategia de cobranza efectiva que le permita reducir los niveles de morosidad de los clientes de la microempresa en CREDISCOTIA. El investigador realiza una encuesta a 10 funcionarios de cobranza que viene a ser su población y muestra de estudio en su instrumento planteado, después de un procesamiento de los datos de la encuesta procede a un análisis minucioso de las preguntas realizadas para poder tener sus resultados. Por ende, el investigador concluye que el comportamiento de los distintos clientes de la financiera posee una morosidad alto, que según los resultados el 30% de los encuestados se debe a la situación económica que viven los

clientes. Y se planteó realizar nuevas estrategias de cobranza efectiva para reducir la morosidad de los clientes.

A continuación, mencionaremos y detallaremos las teorías relacionadas que nos planteamos en el estudio de investigación, Estas teorías nos permitió obtener información de diferentes autores que nos ayude a entender nuestras variables, tanto independiente que es la Estrategia de Cobranza como la dependiente que es Morosidad en los Clientes PYME en la institución bancaria, de igual manera nos permita establecer nuestras dimensiones y sus respectivos indicadores. Sin duda que toda entidad ya sea pública o privada, financiera o de todo rubro económico necesita de diferentes estrategias en todas las áreas establecidas en la empresa, para de esta manera guiarnos sobre una base y que, durante el camino de ejecución empresarial, permita a la empresa crecer administrativa, financiera y económicamente para poder ser líderes en el rubro. Para nuestra variable de Estrategia de Cobranza citamos las definiciones de los siguientes autores;

Cobranza como la gestión que las empresas realizan para la recuperación de los diferentes créditos que fueron otorgados a los clientes, estas empresas pueden ser financieras, empresas industriales, comerciales o prestadoras de servicios, que se realizan en todas las instituciones del mundo (Calderón, B. 2018).

Asimismo, Castillo, W (2017) menciona que el término estrategia es el desenlace de diferentes definiciones y por ello cita a K. J. Halten: (1987) quien define a la estrategia como “El proceso donde las instituciones desarrollan la formulación de diferentes objetivos para la obtención de los mismos”, son “ los diferentes medios utilizados por las instituciones empresariales para la captura de los objetivos”, “son las diferentes mañas que utilizan las empresas para hacerse un análisis interno exhaustivo por todos los dirigentes para la obtención de los recursos”.

La importancia de las estrategias de cobranza, es radical para que las diferentes organizaciones empresariales de los diferentes rubros comerciales que puedan seguir funcionando, sobrevivir y seguir en el mercado que cada vez es más competitivo.

Por otra parte las instituciones financieras tienen que desarrollar una gestión de cobranzas muy efectivas para que de esta manera puedan seguir teniendo rentabilidad y puedan seguir sobreviviendo en el mercado financiero cada vez más competitivo, es por esto que las instituciones deben de realizar periódicamente un delicado análisis de la gestión de cobranza (Transparents Service, 2018).

El rol de las estrategias en la gestión de cobranzas, permitirá a las instituciones financieras seguir manteniendo a los clientes y que estos cumplan con sus obligaciones crediticias y de esta manera poder volver a otorgar créditos, el rol de las estrategias es un proceso que nos permitirá generar en los clientes una buena cultura y a la vez un buen hábito. Y también la estrategia de cobranza tiene que ser vista por las instituciones como un negocio ya que esta permitirá que puedan recuperar todos los créditos que tenían por perdidos y estos se convertirán en ingresos.

Las instituciones tienen que tener muy claro que las estrategias de cobranza son parte del ciclo del crédito, por ende, no se debe dejar como el último recurso, además deben ser incluido y recibir una constante retroalimentación sobre las actividades que existen en este ciclo, como lo son las promociones que se realizan, la evaluación, para su aprobación y su respectivo desembolso (Acción In Sigth, 2008)

Existen diversos pasos para el cobro que permiten a las instituciones financieras establecer estrategias de cobro, que son de suma importancia tenerlos en cuenta para obtener resultados positivos al momento de recuperar los créditos otorgados.

Al mismo tiempo, los autores Camacho & Borrás (2015) en un estudio manifiestan que las diferentes técnicas para poder negociar con los clientes morosos y ellos citan al autor Brachfield, P. nos menciona que “Más vale tarde que nunca” para recuperar una deuda y para ello nos sugiere una serie de pasos para el recupero que a continuación las mencionamos:

En lo que concierne, el reconocimiento según el autor nos menciona que es necesario que la entidad financiera reconozca la deuda por parte del interlocutor. Si el deudor declara no haber aceptado la factura y se puede demostrar lo contrario, se le hace conocer cordialmente.

La aceptación, es otro de los pasos para recuperar una deuda es imprescindible que la entidad deudora reconozca la deuda, y demostrando su interés por asumirla.

El importe es otro aspecto que toda entidad financiera deberá tener como función anunciar el importe de la deuda. El deudor procurará discutir sobre el importe con la finalidad de retrasar su obligación.

El de suma importancia el tiempo, que aclara la fecha que el cliente tiene que pagar, sin aceptar excusas.

Una de las fases antes mencionadas, podemos decir que es la ejecución, teniendo en cuenta que es necesario que la entidad proceda a ejecutar la deuda, es aquí donde se determinará como se va a dar la forma de pago, además el deudor deberá comprometerse firmando un reconocimiento de deuda donde se reúne toda información.

Supervisaremos minuciosamente y daremos el seguimiento al compromiso de pago, se le hace llegar una documentación escrita con lo acordado con su respectiva firma evitando malos entendidos.

Las dimensiones para la estrategia de cobranza las mencionamos a continuación.

La Gestión de cobranza, para la gran mayoría de las entidades financieras se encuentran en mercados muy competitivos y que estos ofrecen créditos a sus clientes cada vez más variados, y para que la institución financiera pueda maximizar sus utilidades, la cobranza se convierte en un procedimiento continuo, por lo cual se debe de tomar la importancia debida y realizar un seguimiento de las diferentes acciones para que puedan recuperar los créditos y de esta manera tengan una mejor liquidez.

La gestión de cobranza por lo tanto es el conjunto de las diferentes acciones debidamente coordinadas para poder ser aplicadas a todos los clientes debidamente

y de esta manera recuperar el crédito, y para que estos clientes en el futuro puedan volver a tener nuevas negociaciones y tener un nuevo crédito la institución sus activos exigibles tiene convertirla en activos líquidos.

Según Acción Jara, C., (2008) nos menciona una serie de preguntas para todas las acciones en la gestión de cobranza que las entidades financieras deben aplicar, estos indicadores los mencionamos a continuación:

El análisis del caso, las entidades financieras una vez que llega a tener clientes morosos debe tomar medidas para una gestión de cobranza es donde debemos de tener en cuenta para analizar el caso y llegar a entender los motivos de la morosidad de su cliente para ello se deben realizar las siguientes preguntas, ¿Quién es el cliente? Para entender mejor a este, ¿Cuál es su situación? Para entender si está en la capacidad o no de pagar, ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? En qué situación la empresa otorgó el crédito ¿Por qué cayó en mora? Y descubrir los reales motivos que llevó a este cliente a ser moroso.

El contacto con el cliente, para ello debemos formularnos las siguientes preguntas: ¿Qué información registra el cliente? Para tener una base de este cliente ¿Dónde está ubicado el cliente? Para tener un conocimiento a donde recurrir al momento del cobro y, ¿Qué acciones ya fueron ejecutadas? Para saber que hacer al momento del cobro. El diagnóstico es el factor de determinar las causas que llevaron al cliente a ser moroso nos permitirá tomar las acciones respectivas para el cobro de la deuda para ello debemos hacernos las siguientes preguntas ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? Esta pregunta servirá para que la financiera entienda la situación de mora de este cliente y cómo actuar ante ello, y también preguntarnos ¿Qué tipo de cliente tenemos? Para poder actuar de la manera correcta y evitar más problemas con este cliente.

La generación de alternativa, las preguntas que los directivos deben formularse son ¿Cuáles son las posibles soluciones? Con el único propósito de crear un hábito de pago en el cliente y se pueda recuperar la mora.

Otro aspecto en la gestión de cobranza es la obtención de compromisos de pago y para ello los directivos deben realizarse las siguientes preguntas: ¿Hicimos una buena negociación? La financiera tiene claro, como, donde y cuando su cliente pagará la mora, se debe de tratar al cliente de manera muy minuciosa y con una tranquilidad, donde se explique todos los detalles y darle confianza al cliente, entendiendo que este tiene un sobreendeudamiento, y la otra pregunta que se debe realizar es, ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito? Para analizarlos los gestores de cobranza si realmente se están haciendo un buen trabajo al momento de cobro de la mora al cliente

En relación al cumplimiento de compromisos de pago, en este caso las preguntas rigurosas que los directivos deben formularse son: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? Para darnos cuenta si las estrategias aplicadas para la cobranza estas dando sus frutos. Otra pregunta es. ¿Demuestra que quiere pagar? Tenemos que contar con gestores de cobranza que tengan la capacidad de llegar al cliente y también de analizarlo si es que realmente tiene el interés de pagar su mora.

En lo que respecta al registro de acciones, después de haber analizado el caso y de tener contacto con el cliente moroso, haber diagnosticado su caso y realizar una serie de alternativas y obtenido un compromiso de pago; el registro de acciones es quizás la más importante ya que al aplicar correctamente estas acciones podremos recuperar la cartera, debemos de realizar las siguientes preguntas como: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Los directivos tienen que analizar si las estrategias son entendidas por todos los actores en la cobranza de los clientes para que todos sigan un mismo guion y tener buenos resultados. Otras preguntas a realizar son, ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? Si no se llega a buen puerto con recuperar el

crédito, debemos analizar los bienes que cuenta el cliente, y esto lleva a la siguiente pregunta ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? Sería la última acción a tomar por los directivos para recuperar la mora a pesar que esto tendría como consecuencia más pérdida para el cliente.

Definiendo los créditos “pérdida” los directivos de la financiera tienen que analizar las diferentes acciones a tomar para recuperar el crédito sabiendo que esta ya es tomada como crédito perdido, también analizar el beneficio o costo que tiene la financiera si es que se llega a la etapa legal judicial, y dándole a conocer a los clientes están acciones que son permitidas por la legislación peruana.

En la actualidad se viven cambios drásticos en todas las actividades económicas y el sector financiero se ha hecho con diferentes estrategias, técnicas y métodos para el análisis de riesgos en diferentes sectores etarios de manera que su evaluación crediticia sea mucho más precisa. Así estas entidades buscan analizar la manera más efectiva de asegurarse que sus créditos sean cobrables.

Es por ello que para todas las entidades financieras o de cualquier otra empresa que se dedique a los préstamos, su objetivo principal es encontrar, identificar o diseñar un modelo operativo de cobranza que les permita tener nuevas visiones al momento de llegar a los clientes y poder recuperar el crédito, por ello Fiorillo; Goslin & Chamasrour, (2012) nos menciona que hay una variedad muy amplia de indicadores que permiten tener un modelo operativo que a continuación los mencionamos.

Segmentos / clientes, este modelo operativo se centra en el actor principal dentro del ciclo del crédito, este es el cliente. Y es que la segmentación de los clientes está cambiando, normalmente el segmento estaba basado en el tiempo que este tiene de moroso o la cantidad de pagos vencidos. Sin embargo, los diferentes estudios han encontrado otras opciones basados en segmentos como el costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago. Estos nuevos segmentos se centran en el historial

de los clientes en el sistema financiero para de esta manera puedan las instituciones predecir si está en la capacidad de cumplir con el pago del crédito, por otro lado, también es la mejora en las comunicaciones con los clientes, para tenerlos en constante conocimiento de su deuda.

Los canales, con la evolución tecnológica el sector financiero se vio inmerso en el surgimiento de nuevos medios de comunicación, por ende, estos tienen que estar al día sobre estos medios y si están al alcance de estos. Las financieras tienen que analizar a su cliente y adaptarse a las necesidades de este, las nuevas medidas en los canales de comunicación son sin duda como la más importantes los sitio web, y las redes sociales, aprovechar estos para desarrollar mensajes de voz, de igual manera para el envío de mensajes , utilizar también los correos electrónicos, todos estos canales van a permitir a las financieras mantener una constante comunicación con su cliente y mejorar la relación entre estos y evitar que los clientes caigan en morosidad y evitar también la cobranza ya que el proceso de este puede ser muy engorroso.

Los productos, después de la crisis financiera del 2008 las entidades financieras se han visto obligados de tener o de rediseñar sus productos, buscando que estos sean más flexibles en sus atributos (descuentos, tasas de interés, plazos, etc.) para que con estos productos puedan de una u otra manera ayudar al cliente a poder pagar sus créditos, este nuevo diseño tiene que también estar enfocado en las diferentes circunstancias por las que puede pasar el cliente como las enfermedades, los accidentes que puedan tener, perder repentinamente su trabajo, etc.

Los procesos, este segmento se refiere a que las instituciones puedan desarrollar y ser más eficientes al momento de ejercer las cobranzas, los directivos tienen que tener iniciativas de mejorar significativamente la ejecución y el desempeño de sus gestores en el proceso de cobranza a través de la estandarización, implantación de nuevos indicadores que mejoren el desempeño de los gestores de cobranza, de igual manera los directivos deben desarrollar nuevos lineamientos y nuevas políticas que permita tener buenos resultados al momento de gestionar la cobranza.

Al transcurrir los años se ha presenciado el surgimiento de una gran variedad de tecnologías cuya finalidad fue automatizar los procesos de las carteras críticas. Los sistemas de cobranza integral son los mejores ejemplos de estas tecnologías que mejoran la relación con las financieras. Los avances son tan grandes que existen organizaciones que han logrado alcanzar la implementación del sistema completo, es decir se han hecho con sistemas de cobranza integral de todos los productos que el cliente posee como los call center, gestiones automatizadas, la segmentación de la cartera de cobranza automatizada.

La gente, sin duda alguna la evolución del rol de los ejecutivos, de los cobradores y asesores financieros requirió de una redefinición del modelo organizacional, ya que estos son los responsables directos de obtener una buena gestión y estrategia de cobranza y de recuperar el crédito al cliente moroso, por eso es de suma importancia que los gestores de cobranza deben de tener una visión general integral del cliente, de igual manera estos gestores deben ser especialistas al momento de tratar con los clientes, a fin de tener una atención personalizada y proponer soluciones integrales para cada uno de los clientes, a fin de que este resuelva sus preocupaciones financieras y llegando a establecer un convenio de mucha probabilidad de éxito.

Para nuestra variable de morosidad de clientes PYME citamos las definiciones de los siguientes autores; las entidades financieras están en un constante riesgo de crédito, por lo que es el riesgo más importante a las que todas las empresas bancarias tienen que hacer frente; la morosidad bancaria está directamente relacionada y muy unida al ciclo de una economía, a causa de la morosidad las empresas ven disminuidas sus ventas y por lo tanto deben someterse a una reestructuración o incluso suspender pagos o quebrar.

El escritor español Martín, D (2015), expresa en su libro Impagos y Morosidad en la economía española” nos da como concepto de impago la falta de pago de una obligación vencida, el no control de estas es un problema delicado que tiene que asumir toda empresa.

Morosidad consiste en incumplir el pago al que el cliente se obliga al contratar un crédito con una entidad financiera y usualmente se expresa como un cociente de la cantidad total del importe de créditos y préstamos (Centro de Educación Financiera, 2018).

La morosidad es la cualidad de moroso, es la situación legal en la que una persona o cliente se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, esta morosidad se puede identificar cuando el cliente se atrasa en el pago de una deuda pendiente (López, R. 2019)

La situación macroeconómica de morosidad, está directamente relacionado en la situación económica de un país con el riesgo de que un cliente entre en morosidad, estos no son nuevos en los diferentes estudios relacionados a los riesgos crediticios de las entidades financieras. Los estudios teóricos vinculan el desarrollo de un ciclo económico de un país con el sector financiero casi siempre suelen relacionarse entre la calidad de activos y la realidad económica.

Sin embargo, Gonzales., M (2012) en su estudio, Morosidad en las entidades financieras cita al autor Wadhvani (1986) quien nos menciona un modelo donde explica las quiebras financieras de las empresas en función de su liquidez, nivel de endeudamiento y situación patrimonial así como de las condiciones de demanda agregada, por otra parte también analiza al autor Freixas (1994) este autor concluye que los clientes entran en una morosidad bancaria en el país de España, y destacando un interés muy importante en los determinantes macroeconómicos; los indicadores determinantes son la demanda agregada, la realidad de la economía del país y las expectativas que se tiene sobre ella, además también resalta el nivel de endeudamiento de las empresas y el aumento significativo de los salarios.

Los macroeconómicos críticos se analizan en función de la actividad de las entidades y la demanda, relacionadas al precio de los índices de consumo y de los bienes de referencia. También a través del nivel de endeudamiento que tiene que ver con la capacidad de la empresa para adquirir deudas. El nivel de desempleo y de ingresos que analiza la capacidad de los clientes al adquirir créditos así se les otorgara determinada cantidad en función de sus ingresos y salarios. El desempleo se asocia a aquellos sujetos que no desarrollan ningún tipo de actividad laboral y son personas en búsqueda activa de empleo y los activos que representan liquidez. La inflación que consiste en el incremento sostenido de los precios y su diferencia con el poder adquisitivo de la población. El sexto factor crítico es el riesgo crediticio al que obligatoriamente se debe hacer frente.

La literatura hace referencia a una serie de factores microeconómicos el primero de ellos es la Política de Colocaciones, esta legislación es básica de empleo que establece como objetivo general de los principios básicos de la política de colocación; segundo, es la Diversificación de Clientes que es nada más y nada menos las diferentes estrategias que se formulen para colocar los patrimonios en una misma inversión; Tercero las Garantías, estas garantías son importantes porque sirven para dar seguridad a las entidades financieras de una cobertura segura; cuarto Riesgo de Negocio donde se tiene que identificar, medir, gestionar y controlar los diferentes riesgos de morosidad, también el autor menciona como factores microeconómicos a la Diversificación por Plazos, la Solvencia, la Rentabilidad, la Concentración y el Tipo de Interés (Gonzales M., 2012).

Las causas de morosidad, dentro de todo tipo de cliente moroso existe una diversidad de motivos que lo llevan a no cumplir con su responsabilidad crediticia, a continuación, mencionamos las diferentes causas de morosidad.

Los autores Rodríguez Zamora & Marzo Mas, (2008) detallan una serie de causas que determinan una morosidad, para ello menciona la importancia de saber el concepto de

Insolvencia, que es la capacidad para hacer frente a las diferentes deudas que se presentan a raíz de la insolvencia que los diferentes deudores contraen mora y por ende deriva en la morosidad a continuación mencionados las más destacadas causas:

Causas de los impagos imputables al acreedor, está determinado por los diferentes fallos, el más importante que podemos mencionar es el proceso comercial o el proceso administrativo a la empresa acreedora esta situación provoca sin duda una reacción de carácter negativo en el cliente de una manera que bloquea el pago de facturas, entre los problemas que se pueden presentar son por ejemplo el tema logístico y de transporte también en la atención al cliente.

Causas de los impagos imputables a terceros; podemos decir que son terceros todos aquellos que intervienen directamente en algún momento en parte en las diferentes operaciones comerciales. En esta causa podemos notar errores como los diferentes fallos que se presentan en las agencias de transporte, y también los fallos como de los representantes o el agente comercial

Causas de los impagos imputables al deudor. Estas están directamente relacionadas con los clientes que por diferentes motivos entran en morosidad que lo mencionamos a continuación: Personas físicas comunes que realizan diferentes compras a plazos, también que realizan créditos para su uso doméstico. Esto representa un aumento significativo de su endeudamiento en relación a sus ingresos, estas situaciones no les permiten a las personas cumplir con todos sus compromisos de pago. Otras situaciones que hace que tengan un freno en su ingreso son el desempleo, las enfermedades, los desempleos accidentes.

Por otra parte, también podemos mencionar a otros actores como los profesionales y autónomos: que por las siguientes situaciones entran a ser morosos por ejemplo cuando han realizado inversiones excesivas no estudiadas para su negocio y toman una deuda muy alto en base a sus posibilidades de pago, de la misma forma realizan

compras demasiadas altas y muchas veces se quedan sin liquidez para cancelar su deuda a sus diferentes proveedores, y en otros casos por enfermedades o accidentes.

Y las empresas: como por ejemplo los problemas externos, los diferentes problemas estructurales, los problemas en su economía y en la gestión financiera, en el área de marketing, también los problemas que se presentan en la producción y ejecución en tecnología.

Para un correcto análisis del porque los clientes PYME recurren en morosidad en sus créditos con la entidad financiera, hemos tenido por conveniente basarnos en la información que nos brinda la SBS sobre los principales indicadores adecuados para identificar la morosidad, aunque no hay algo concreto y definido la SBS se evidencia y reporta tres tipos de indicadores para medir la calidad de cartera, estas carteras que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio.

Los indicadores que nos brinda la SBS son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

La Cartera atrasada: es una cartera que radica su importancia en la representación de los diferentes créditos directos que los clientes no han cancelado o no han sido amortizados en su respectiva fecha del vencimiento del crédito y que por ende se encuentran como vencidos y en una situación de cobranza judicial. Por otro lado, según SBS, (2010) lo define a la cartera atrasada como el ratio entre las diferentes colocaciones vencidas más la situación de la deuda en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

Es muy importante mencionar que el Perú ha desarrollado una mejora en la calidad de la cartera en los últimos años, pero es destacado mencionar que las instituciones financieras y los entes reguladores deben de tomar medidas adecuadas ante una tendencia creciente en la morosidad de los clientes, en ese sentido diferentes autores recomiendan un comportamiento prudente de estas instituciones en situaciones de

las tasas de morosidad en alza, ya que estos problemas disminuyen la calidad del portafolio en la actualidad representa un impacto en el futuro.

En relación a la Cartera de alto riesgo, SBS, (2010) menciona que representa una sumatoria de los diferentes créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Por otro lado el indicador de cartera de alto riesgo su importancia radica en el análisis de los ratios de calidad ya que estos son más severos al momento de su estudio, también su análisis numérico en las diferentes colocaciones vencidas, del mismo modo en la cobranza judicial, y hace un análisis meticuloso en el tema de las deudas refinanciadas y reestructuradas, sin embargo es importante recalcar que el dominador de esta cartera son las colocaciones totales (Aguilar , Camargo, & Morales, 2014).

La Cartera pesada es una sumatoria de todos los créditos con diferentes calificaciones como deficiente, calificación dudosa y la calificación de pérdida.

Según el indicador cartera pesada representa una serie de características diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes y están con diferentes calificaciones tales como deficiente, calificación dudosa y la calificación pérdida, sobre los créditos directos y contingentes totales. También es importante mencionar que para todas las microempresas son exclusivamente establecidas las clasificaciones en relación a los días de morosidad y en relación al total del saldo deudor. Además, algo que resaltar de esta cartera es que a los ocho días de atraso ya se considera en mora, por lo que es una cartera más fina (PUCP, 2002).

Según aclara que hace una mención muy importante en relación a los tres indicadores de cartera mencionados, y recalca que el más utilizado es la cartera atrasada ya que su análisis es de muy alta calidad, esta cartera es también conocida como tasa de morosidad, porque nos permite obtener la información contable de las entidades

financieras, y también porque la información es de dominio público (Aguilar, Camargo, & Morales, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional porque se enfoca en describir el problema investigado y encontrar la relación causal de las variables a través de índices de correlación.

Talavera, J (2011) menciona que un estudio prolectivo es cuando la producción de la información se realiza de manera simultánea y con la ocurrencia de la maniobra, y, por lo tanto, simultáneo a la ocurrencia del resultado]. (p, 55)

Según, Mejía, T (2018) señala que se le denomina tipo de investigación correlacional es donde los estudiantes investigadores miden dos tipos de variables y con estos establecen una relación estadística para entre las mismas, sin la obligación de llegar a conclusiones que sean relevantes].

3.1.2. Diseño de la Investigación:

Se usa un estudio no experimental debido a que no se busca deliberadamente ejercer control sobre las variables con el fin de obtener resultados o modificar su realidad

Según, Gómez, M (2006) menciona que es una investigación que se realiza sin manipular debidamente las variables, lo que se realiza en este diseño es observar el fenómeno de manera natural para analizarlos. (p, 102)

Se constituyó una muestra, con los trabajadores en el que se correlacionaron las dos variables.

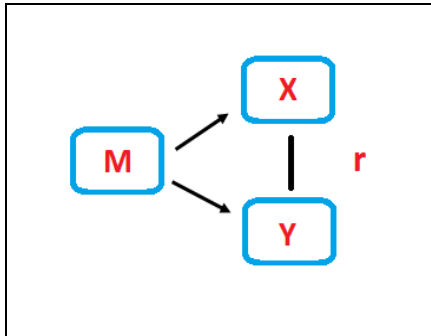


Figura 1. Diseño de estudio

Donde:

M: Muestra

X1: Estrategia de Cobranza

X2: Morosidad de Clientes Pyme

R: Relación entre nuestras variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable independiente: Estrategia de cobranza

Es la gestión que las empresas realizan para la recuperación de los diferentes créditos que fueron otorgados a los clientes, estas empresas pueden ser financieras, empresas industriales, comerciales o prestadoras de servicios, que se realizan en todas las instituciones del mundo (Calderón B, 2018).

La variable se estudia desde un punto de vista cuantitativo a partir de 2 dimensiones las cuales se subdividen en 12 indicadores medidos a partir de una escala Likert.

Variable dependiente: Morosidad de clientes Pyme

Es la situación legal en la que una persona o cliente se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, esta morosidad se puede identificar cuando el cliente se atrasa en el pago de una deuda pendiente (López, R, 2019).

La variable se estudia desde un enfoque cuantitativo en 3 dimensiones y 9 indicadores a partir de una escala Likert.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Es la cantidad de personas que pertenecen al grupo de sujetos que poseen la misma probabilidad de ser elegidos participantes del estudio y que además poseen características similares (Tomás, J., 2009, p, 21).

Para la presente investigación de estudio, la entidad financiera Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Chiclayo posee 16 trabajadores

TABLA 1. *Población*

AREA	CANTIDAD
Funcionarios PYME	8
Negociación	2
Soluciones de Pago	6
Total de empleados	16

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Muestreo

En el muestreo probabilístico, los diferentes individuos o los diferentes elementos que representan a la población tienen igual o la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra extraída, y de esta manera podemos asegurar la representatividad de la misma (Torres, Paz, & Salazar, 2006).

Nuestra muestra en el presente estudio fue de 16 trabajadores del Banco de Crédito del Perú que son la totalidad de la agencia de Pedro Ruiz en la Ciudad de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el estudio se aplicó la entrevista de profundidad la cual es una técnica informativa personal aplicada al administrador de la entidad donde se recogió información de primera mano

Es una técnica la cual genera una conversación entre el entrevistador y el entrevistado. En los estudios se utiliza la entrevista porque la información que se recoge es mucho más profunda (Huamán, H., 2005, p.20).

La entrevista se aplicó al gerente de la organización con un cuestionario de 10 preguntas las cuales se analizaron minuciosamente obteniendo sus respuestas.

Instrumentos.

El cuestionario es un conjunto de interrogantes especialmente creadas para recolectar los datos que permitan responder a los objetivos y preguntas de investigación (Bernal, C., 2006, p.217)

Para el presente trabajo, se empleó una técnica como la entrevista y un cuestionario que permitió obtener diferentes datos para ambas variables planteadas y fue aplicada a la muestra.

- a) Para la variable Estrategias de Cobranza, se empleó un cuestionario en base a 14 preguntas, y se encuentran divididas en sus dos dimensiones: Gestión de Cobranza y Modelos Operativos de Cobranza
- b) Para la variable Morosidad de Clientes PYME, se planteó un cuestionario en base a 10 preguntas, y se encuentran divididas para las dimensiones: Cartera pesada, Cartera de riesgo alto y Cartera atrasada

Las variables y dimensiones del estudio fueron analizadas a partir de un instrumento de 24 interrogantes en la escala de Likert que permitió recoger la información de las variables en el personal del banco.

Validez

En el presente trabajo investigación se empleó y aplicó un cuestionario a los empleados de la institución con la cual permitió recolectar la información necesaria para analizar dicha investigación, y es importante resaltar que de la misma manera el presente cuestionario fue sometido a un estricto análisis y opiniones que permitió determinar la validez del estudio por los siguientes expertos:

- | | |
|---|-----------|
| 1. Magister García Vera, Waldemar Ramón | Aplicable |
| 2. Magister Collantes Palomino, Hugo | Aplicable |
| 3. Magister Sánchez Morales, Agustín | Aplicable |

Confiabilidad

Para este estudio de investigación el instrumento que fue utilizado es el cuantitativo y que además cuenta con ítems, también cuenta con preguntas de selección en la escala de Likert, es por ello que hemos utilizado el método de Alfa de Crombach, este método permitió poder definir de manera coherente entre todos los ítems, es decir la fiabilidad de este instrumento.

Por lo que podemos afirmar que gracias a este instrumento podemos concluir que contamos con un buen índice de confiabilidad para la realización de la investigación.

TABLA 2. *Coeficiente alfa de cronbach*

Resultado de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos

0.721	0.732	24
-------	-------	----

Fuente: Elaboración propia

TABLA 3. *Niveles de fiabilidad alfa de cronbach*

ESCALA	CONDICION
0 - ,20	Deficiente
21 – 40	Baja
41 – 60	Regular
61 – 80	Buena
81 - 1,00	Muy Buena

Fuente: Elaboración propia

Los expertos luego del análisis de las matrices e instrumentos tuvieron opiniones favorables dando validez a los mismos.

3.5. Procedimientos

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores en su horario de descanso y al momento de salir de sus turnos. Tampoco se manipularon las variables ya que solo se busca la relación entre estas.

3.6. Método de análisis de datos

Para recoger los datos se hizo uso del cuestionario como instrumento de la entrevista. Se utilizó el SPSS donde se procesaron los datos estadísticos y donde se obtuvieron las frecuencias de los resultados, presentándolos en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se caracterizó por respetar todos los estándares evitando el plagio, además solicitamos la respectiva autorización al gerente de la institución financiera del Banco de Crédito del Perú – Chiclayo para aplicar el cuestionario, por otra parte, el trabajo está considerando todas las reglas del formato APA sétima edición.

Se respetó el tema de confidencialidad, ya que se les informó de la seguridad y protección debida de su identidad que es muy valiosa para la investigación, teniendo la aceptación de lo mismo. Donde los investigadores actuaron de manera muy prudente durante todo el proceso de acopio cumpliendo con todos los estándares éticos.

IV. RESULTADOS

Análisis de los resultados del cuestionario para evaluar las variables de los Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Clientes PYME a los empleados de la institución bancaria de BCP en la ciudad de Chiclayo.

TABLA 4. *Correlación estrategias de cobranza y morosidad de los clientes pyme*

			ESTRATEGIAS DE COBRANZA	MOROSIDAD DE CLIENTES PYME
Rho de Spearman	Estrategias De Cobranza	Coef. de correlación	1,000	,127
		Sig. (bil)	.	,639
		N	16	16
	Morosidad De Clientes Pyme	Coef. de correlación	,127	1,000
		Sig. (bil)	,639	.
		N	16	16

Fuente: Elaboración propia

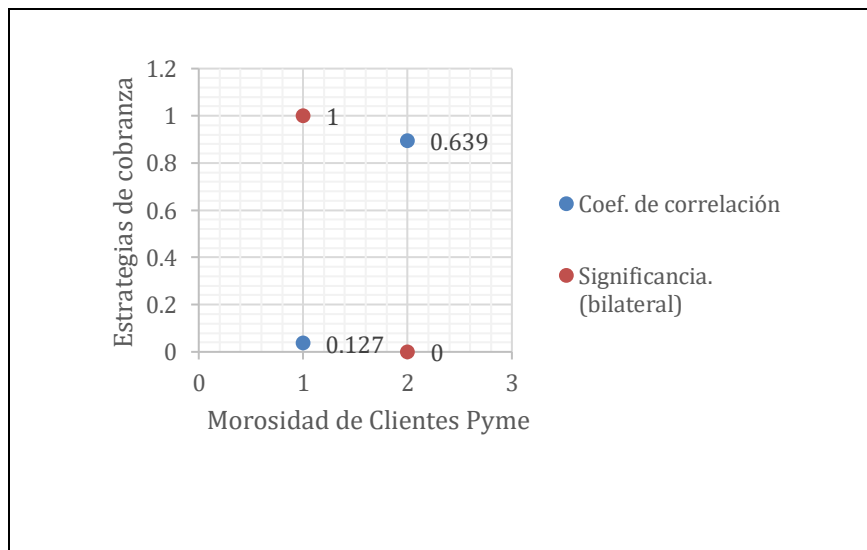


Figura 2 Correlación estrategias de cobranza y morosidad de los clientes pyme

En la tabla N° 4, podemos analizar el resultado de las variables Estrategias de Cobranza y la Morosidad de Clientes PYME donde claramente podemos darnos cuenta que arrojó un valor r igual a 0.127 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición baja y una significancia de 0.639, resultado que me permite aceptar el objetivo general, por lo que se puede afirmar que las Estrategias de Cobranza se relaciona en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Análisis de los resultados del cuestionario para evaluar la dimensión de los Gestión de Cobranza y la Morosidad de los Clientes PYME a los empleados de la institución bancaria de BCP en la ciudad de Chiclayo.

TABLA 5. *Correlación entre los elementos de gestión de cobranza y morosidad de clientes pyme*

			GESTION DE COBRANZA	MOROSIDAD DE CLIENTES PYME
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coef de correlación	1,000	,036
		Sig. (bil)	.	,893
		N	16	16
	morosidad de clientes pyme	Coef de correlación	,036	1,000
		Sig. (bil)	,893	.
		N	16	16

Fuente: Elaboración propia

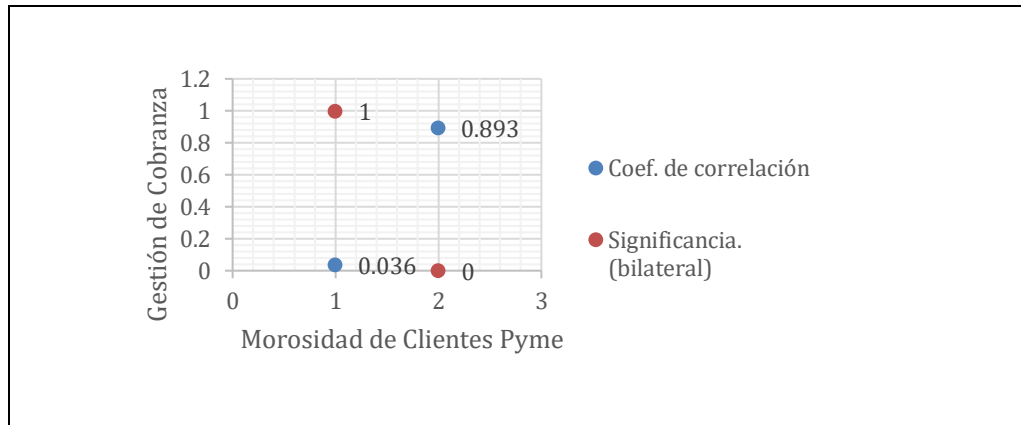


Figura 3. Correlación entre los elementos de gestión de cobranza y morosidad de clientes pyme

Detallando la tabla N°5, podemos analizar el resultado de la dimensión Gestión de Cobranza y la variable Morosidad de Clientes PYME donde claramente podemos darnos cuenta que arrojó un valor r igual a 0.036 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición Deficiente y una significancia de 0.893, resultado que permite aceptar el objetivo específico 1, por lo que se puede afirmar que formular diferentes Gestiones de Cobranza se relaciona directamente en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Análisis de los resultados del cuestionario para evaluar la dimensión de los Modelos Operativos de Cobranza y Morosidad de los Clientes PYME a los empleados de la institución bancaria de BCP en la ciudad de Chiclayo

TABLA 6. Correlación entre modelos operativos de cobranza y morosidad de clientes pyme

			MODELOS OPERATIVOS DE COBRANZA	MOROSIDAD DE CLIENTES PYME
Rho de Spearman	MODELOS OPERATIVOS DE COBRANZA	Coef de correlación	1,000	,139
		Sig. (bil)	.	,607
		N	16	16
	MOROSIDAD DE CLIENTES PYME	Coef de correlación	,139	1,000
		Sig. (bil)	,607	.
		N	16	16

Fuente: Elaboración propia

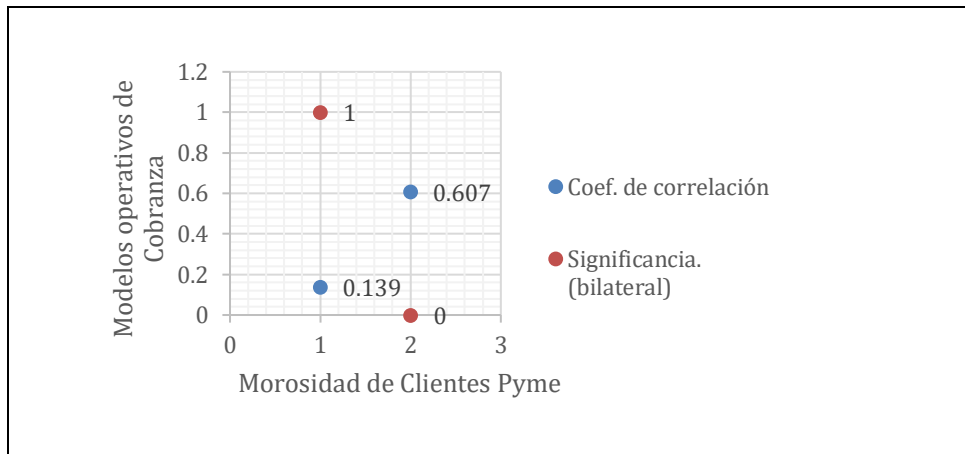


Figura 4. Correlación entre modelos operativos de cobranza y morosidad de clientes pyme

En la tabla N°6, podemos analizar el resultado de la dimensión Modelos Operativos de Cobranza y la variable Morosidad de Clientes PYME donde claramente podemos darnos cuenta que arrojó un valor r igual a 0.139 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición Deficiente y una significancia de 0.607, resultado que permite aceptar el objetivo específico 2, por lo que se puede afirmar que tener en cuenta y desarrollar los nuevos Modelos Operativos de Cobranza se relaciona directamente en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

V. DISCUSIÓN

Para realizar nuestra discusión en el presente trabajo de investigación tenemos en cuenta los elementos como nuestros resultados, los antecedentes de investigación y hacemos una comparación con nuestra base teórica para de esta manera realizar una triada que nos permita determinar si existe relación con nuestros objetivos planteados.

Para nuestra primera discusión tomamos en cuenta el estudio realizado según, Parrales C, (2013) en su tesis de maestría titulada como el “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” se descubrió dependencia del número de cuotas morosas en los clientes, buscando mermar este índice y comprobar la deserción infantil y escasas de trabajo como factor de gran impacto en el índice de deuda. A partir de una correlación de 0.393 se concluye que la relación entre las cuotas vencidas y las notificaciones es muy baja por lo que se toma como nula.

Este antecedente lo podemos comparar con la base teórica según, el autor Gonzales M. (2012) que indica un conjunto de factores microeconómicos como las políticas de colocaciones, diversificación de clientes, garantías, el riesgo del negocio, solvencia, rentabilidad, tipo de interés y concentración. Este elemento de nuestra triada nos permite concretar y afirmar y formular diferentes estrategias de cobranza se relaciona directamente en la morosidad de los clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Para nuestra segunda discusión tomamos en cuenta lo propuesto según el autor Coronel, H (2016) en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015” desarrolla y emplea una metodología descriptiva de tipo correlacional, donde su diseño de investigación es no experimental cuantitativo. Concluyendo que el investigador descubre que con motivo de que el banco adquiera resultados favorables necesitaba implementar nuevas políticas y

estrategias de cobranza y otorgamiento de créditos con la finalidad de mantener la morosidad en niveles saludables para la entidad.

Para su variable independiente que es las Estrategias de cobranza obtiene un análisis de fiabilidad de 0.801 en el Alfa de Crombrach, por lo que su instrumento aplicado si es confiable, y para su variable dependiente que es la morosidad obtuvo un 0.792 del Alfa de Cronbach que de igual manera es confiable. El autor concluye que Mi Banco para que obtenga resultados favorables tendrá que modificar puntos claves dentro de ésta, así como implementar estrategias de cobranza para mejorar la morosidad. Este antecedente es propicio y va relacionado a la base teórica planteado por Acción Jara, C., (2008). donde menciona que la gestión de cobranza es el estudio que las empresas realizan para la recuperación de los diferentes créditos que fueron otorgados a los clientes, estas empresas pueden ser financieras, empresas industriales, comerciales o prestadoras de servicios, que se realizan en todas las instituciones del mundo. En tal sentido este estudio nos menciona una serie de preguntas para todas las acciones en la gestión de cobranza que las entidades financieras deben aplicar. Este elemento de nuestra triada nos permite aceptar el objetivo general, por lo que se puede afirmar que las estrategias de cobranza se relacionan en la morosidad de los clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Y para nuestra última discusión nos basamos en lo propuesto por los autores Díaz, R & Juárez, S (2018) en su tesis “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán” establecen como tipo de investigación descriptiva y aplicativo ya que sus hechos basados en la realidad, a la vez su diseño es no experimental porque observar las diferentes situaciones en lo natural para después realizar un análisis minucioso. Ellos también desarrollaron dos variables, la primera el riesgo crediticio y el segundo la morosidad, como independiente y dependiente respectivamente, a la vez su objetivo general es la propuesta de estrategias para el riesgo crediticio que les permitió a la entidad disminuir la morosidad en sus clientes, y un objetivo específico de diagnosticar los procesos y evaluación de los créditos como factores de morosidad en la cooperativa, de la misma manera se

plantearon como problema ¿ que las estrategias de riesgo crediticio permite disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán?. Desarrollaron una encuesta como instrumento de medición que lo aplicaron a los trabajadores de la cooperativa realizaron su procesamiento en SPSS y luego concluyeron que los colaboradores que laboran en el área de crédito no están trasladando el procedimiento de selección de socios en mora de una manera adecuada, ya que no cuentan con la capacitación adecuada que vayan de acuerdo a las funciones del cargo. Que la cooperativa no estuvo aplicando los métodos crediticios respectivos y adecuados en cuanto el otorgamiento de crédito para de esta manera recuperar los créditos de acuerdo a los métodos y reglamentos del crédito. No se tiene un control adecuado en el desarrollo de cobranza, por lo cual hay un alto nivel de mora. Este antecedente lo acompañamos de la base teórica según Fiorillo; Goslin & Chamasrour (2012) que nos menciona que actualmente estamos viviendo una serie de cambios es diferentes sectores de una economía y sin duda alguna la industria financiera está utilizando una serie de nuevas técnicas y herramientas de análisis de distintos ámbitos, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. Es por eso que las entidades financieras están tratando de identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar sus esfuerzos hacia donde puede haber una mayor recuperación. Es por ello que el principal objetivo de las entidades financieras es identificar un Modelo Operativo que les permita la aplicación de una visión o una estrategia corporativa.

Según Fiorillo; Goslin & Chamasrour (2012) nos menciona que hay prácticas principales que se enfocan en el proceso de cobranza en cada una de los indicadores del Modelo Operativo. Por lo que ambos elementos de la triada se pueden afirmar que tener en cuenta y desarrollar los nuevos Modelos Operativos de Cobranza se relaciona directamente en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución bancaria Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general planteado sobre las variables de las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Clientes PYME claramente podemos darnos cuenta que arrojó un valor r igual a 0.127 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición baja y una significancia de 0.606, resultado que permitió aceptar el objetivo general, por lo que se puede afirmar que las Estrategias de Cobranza se relacionan con la Morosidad de los Clientes PYME de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

Otra conclusión muy importante es respecto al objetivo específico sobre la dimensión Gestión de Cobranza y la variable Morosidad de los Clientes PYME donde el procesamiento de datos arrojó un valor r igual a 0.036 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición deficiente y una excelente significancia de 0.893, este resultado permitió concluir y aceptar el objetivo específico 1, por lo que se puede afirmar que formular diferentes Estrategias de Cobranza se relaciona directamente en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

La tercera conclusión es respecto al objetivo específico número dos sobre la dimensión Modelos Operativos de Cobranza y la variable Morosidad de Clientes PYME donde el procesamiento de datos nos arrojó un valor r igual a 0.139 demostrándonos de esta manera que tenemos una correlación de condición deficiente y una excelente significancia de 0.607, resultado que permite aceptar el objetivo específico 2, por lo que se puede concluir y afirmar que tener en cuenta y desarrollar los nuevos Modelos Operativos de Cobranza se relaciona directamente en la Morosidad de los Clientes PYME de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Se propone que tanto el gerente como los empleados de la agencia financiera deben analizar, y diseñar un Plan de nuevas estrategias de cobranza para que esta manera se cuente con una herramienta sumamente importante que permita a la agencia tener elementos estratégicos, donde se realicen un diagnóstico de la situación actual, y que esta sea la base para crear estrategias en los préstamos y su respectiva cobranza, con la única finalidad de reducir significativamente la morosidad en la institución financiera BCP en la ciudad de Chiclayo.

Se sugiere diseñar una nueva estructura de estrategia de cobranza en base a los nuevos Modelos Operativos de Cobranza como el análisis de los casos de los clientes, analizar los diferentes canales de comunicación, ofrecer un nuevo producto y con ayuda de la tecnología desarrollar un nuevo sistema de cobranza y mejorar los diferentes procesos de cobro del crédito, para de esta manera tener prioridad en una cobranza formal para la rápida obtención y recuperación de las carteras morosas, esto permitirá reducir drásticamente el índice de morosos en la institución financiera del Banco Crédito del Perú en la ciudad de Chiclayo.

Se recomienda la capacitación constante a los asesores de negociación y los asesores de soluciones de pago de las nuevas estrategias diseñadas, para de esta manera estar en la capacidad de otorgar créditos, dar un seguimiento y desarrollar una mejor cultura de pago de los clientes y que se vean perjudicados en el sistema financiero, es muy importante que estos empleados desarrollen sus habilidades, sus experiencias del proceso desde la prospección de los clientes hasta la recuperación del crédito.

REFERENCIAS

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2014). *Análisis de la morosidad en el Sistema Bancario Peruano* (Tesis de maestría, Instituto de estudios peruanos). <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>

Arbieto Ayquipa, L. A. (2016). *Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia* (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23088>

Ayala S, J. (2017). "Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque". (Tesis de pregrado, Uladech.) http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal , C. (2006). Metodología de la Investigación para la Administración. México.

Bulnes , L. . (2017). Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro). http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5897/Tesis_58199.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón , B. (2018). la cobranza. [the collection]. ESTA CITA

Camacho I., & Borrás F. (2015). Técnicas de negociación con clientes morosos. Universidad Pontificia Comillas (Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Icaide Comillas). <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5596/retrieve>

Candelario , I. (2013). Estudios e interpretación práctica de la legislación sobre Morosidad. <https://editorial.tirant.com/es/ebook/estudios-e-interpretacion-practica-de-la-legislacion-sobre-morosidad-barbara-de-la-vega-justribo-9788490337660>

Carias, D. (2017). Evaluación del control financiero en la empresa Eléctrica Municipal de Zacapa (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Carias-Dunya.pdf>

Castillo Y. L. (2019). Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A agencia – Jaen (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan). <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5753>

Castillo , F. (2017). El Concepto de Estrategia.

Castro , L. C., &Vásquez, R. I. (2015). Plan de riesgos crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle La leche en la provincia de Ferreñafe. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan). <https://docplayer.es/73141127-Tesis-para-optar-el-titulo-profesional-de-contador-publico-denominada.html>

Centro de Educación financiera, E. (2018). La morosidad.

Coronel Huamán, L. (2016).

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIA_S%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fiorillo, C.; Goslin, D.; Chamasrour, V. (2012). Revista Deloitte. Tendencia de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis.

Díaz, I., & Juárez, Y. (2018). Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tuman (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan)
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4541>

Gestión (26 de septiembre de 2017). Cartera de créditos del BCP se reduce y presenta deterioros, dijo Equilibrium. Gestión.

Gonzales N. (2012). Morosidad en las entidades financieras (Tesis pregrado).
<https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

Jara, C., A. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. Revista Acción Insigth. Recuperado de
https://www.academia.edu/6898617/Mejores_Pr%C3%A1cticas_en_Estrategias_de_Cobranza

Lagla, A. (15 de mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. Revista Lideres. <https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>

López Domínguez, R. (2019). Morosidad en la banca.

Lucero Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcan. Universidad Regional Autónoma de los Andes (Tesis pregrado, Universidad Regional autónoma de los andes).
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Herrera, M. (2015). Impagos y morosidad en la economía española. (1° Edición) España.

Mendoza, M. (29 de Agosto de 2018). Deudas y morosidas se disparan hasta un 70% en Verano [Mensaje de un blog]. <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2018/07/29/deudas-morosidad-se-disparan-70-verano.html>

Morosidad en España: un problema serio y real. (2018). Club del emprendimiento, 1.

Núñez, A. (2 de noviembre de 2018). ¿Cómo lograr que te paguen el dinero que deben? La República.

Palomino Valderrama, R. C., & Mendoza Caque, L. R. (2018). Control financiero y su influencia en el riesgo de financiamiento en la Empresa maderera Minaya - Huaraz. de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS/Ejemplo%20tesis%20Nac%20CF.pdf>

Parrales Ramos, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

PUCP. (2002). Economía, revista del departamento de economía. lima.

Rodríguez , L., & Marzo , C. (2008). Prevención y Cura de la Morosidad (Tesis de maestría). https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevencion_morosidad.pdf

- Rosales, S. (14 de mayo de 2019). SBS menores de 25 años tienen menor morosidad y pueden ser objetivo para bancarización. Gestión.
- Ruiz, R. C. (14 de septiembre de 2016). Los objetivos del control financiero. Conexión. [Mensaje de Blog]. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-objetivos-de-control-financiero/>
- Arguelles, S. (10 de Enero de 2019). ¿Cuáles son las últimas tendencias en la gestión de cobros? [Mensaje de Blog]. <https://www.las2orillas.co/cuales-son-las-ultimas-tendencias-en-la-gestion-de-cobros/>
- SBS. (2010). Glosario de términos e indicadores financieros.
- Suclupe, J. (2017). Plan financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa pesquera de Edwin Suclupe Urcia. Distrito de Santa Rosa. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31494/Suclupe_UJF.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado.
- Transparents Service Cía Ltda. (2018). Importancia de las cobranza y principios generales
- Vidal , S. A. (2017). La Morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile. Santiago: (Tesis de pregrado).
<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS/Ejemplo%20tesis%20INTER1.pdf>
- Vidal, E. S. (2017). La Morosidad y rentabilidad de los bancos en Chile (Tesis pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María). Recuperada de <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23660>

Willy, Z. G. (2017). Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi Banco agencia Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27266>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado (a) compañero (a), me dirijo a usted para pedirle que colabore con el presente cuestionario que tiene el objetivo de mejorar las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes pymes del BCP. Así mismo permitirá que pueda sustentar un trabajo de Licenciatura; te agradezco por el tiempo y la atención que le des al presente.

Para marcar las respuestas, se lo siguiente:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni acuerdo ni desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente desacuerdo (1)

Figura 5: Encuesta

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA DE COBRANZA	1	2	3	4	5
Gestión de Cobranza	1. ¿Considera usted al momento de dar un préstamo evaluar el Plan de Inversión?					
	2. ¿Para determinar un préstamo usted evalúa la Capacidad de Pago?					
	3. ¿Considera que el cliente entra en Morosidad por un mal Plan de Inversión?					
	4. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por perdida de Negocio?					
	5. ¿Considera usted que el Banco desarrolla alternativas para la posible solución de pago?					
	6. ¿Para dar un Préstamo usted Evalúa la voluntad de Pago?					

	7. ¿Está informado usted si el banco desarrolla un registro de acciones para la cobranza?					
Modelos Operativos de cobranza	8. ¿Considera usted que el BCP utiliza la tecnología para establecer contacto con sus clientes?					
	9. ¿Considera usted que el BCP desarrolla productos de cobranza de acuerdo a las circunstancias del cliente?					
	10. ¿Considera usted que el BCP debe tener una oportuna y frecuente contacto con el cliente?					
	11. ¿Considera usted que el BCP debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?					
	12. ¿Considera usted que el BCP desarrolla un Sistema de Cobranza Integral para gestionar la cobranza?					
	13. ¿Considera usted que los gestores de cobro deben ser especialistas en el manejo de la morosidad de los clientes?					
	14. ¿Considera usted que los Gestores de Cobro del BCP deben realizar cobranzas a sus clientes?					
DIMENSIÓN	MOROSIDAD DE CLIENTES PYME	1	2	3	4	5
Cartera Atrasada	15. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por Perdida de Empleo?					
	16. ¿Considera usted que el cliente entra en Morosidad por Reducción de Sueldos?					
	17. ¿considera usted que el Banco registra los créditos de los clientes de acuerdo a su estado?					

Cartera de Alto Riesgo	18. ¿El Banco gestiona una reestructura de los créditos?					
	19. ¿Considera usted que el cliente entra en Morosidad por Accidentes?					
	20. ¿Considera usted que el Banco posee información actualizada de los clientes en mora?					
	21. ¿Considera usted que es apropiado llegar a una cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de una cartera?					
Cartera Pesada	22. ¿Considera que el cliente entra en Morosidad porque Saco Préstamos por Terceros?					
	23. ¿Considera usted que el Banco posee créditos que se encuentren en pérdidas?					
	24. ¿El Banco con qué frecuencia evita llegar a ejecutar cobranzas judiciales?					

Empresa: Banco de Crédito del Perú			
Fecha:			
Entrevistado: Gerente General			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA	COMENTARIO
1	¿Cuál es su opinión sobre el sistema de estrategia de cobranza y su relación a la morosidad de clientes PYMES en la ciudad de Chiclayo?	Noto que los chicos se encuentran muy capacitados con los productos que como banco ofrecemos, cuando se programan visitas conjuntas a clientes tanto en negocio como en domicilios se puede ver que van preparados conocen la zona, llevan los expedientes, fichas Reniec y ficha ruc.	En nuestra apertura d mes, siempre nos dedicamos a armar nuestros expedientes para poder ubicar al cliente en todas las direcciones que consigno en sistema.
2	¿Cree usted que es relevante que los gestores conozcan la importancia de las diferencias entre estrategias de cobranza para reducir la morosidad en los clientes PYMES?	Es importante que los gestores conozcan a su cliente, rubro de negocio, domicilio, de donde proviene el dinero con el que regularizarán su deuda para que con ello tomen sus propias decisiones y a partir de ello ofrezcan el mejor producto adecuado para el cliente	en la agencia Pedro Ruiz tenemos una cartera y filtro de datos de cada cliente para tener un orden
3	¿Considera que en la agencia Pedro Ruiz del BCP se cumple con ejecutar las estrategias para que mejore el recupero de los préstamos de los clientes PYMES?	Si bien es cierto, no todos los meses se tiene el mismo recupero, pero se debe innovar y buscar nuevas estrategias para hacer reaccionar al cliente y decida como solucionara su deuda, derivando a nuestra área de negociación.	Actualmente, nosotros como gestores tenemos que estar utilizando nuevas estrategias de recupero, nos apoyamos mucho con las redes sociales donde muchas veces encontramos direcciones que no están consignadas en sistema y logramos ubicar al cliente

4	¿Existe un mecanismo adecuado y confidencial para que los gestores realicen diferentes cambios en las estrategias de cobranza?	Toda la información que como banco ofrecemos en totalmente confidencial, nuestro personal está en la potestad de tomar sus propias decisiones para el logro de recupero, como cambio de horarios de visita, coordinar con otro gestor para realizar visita conjunta, etc.	Una estrategia de recupero que utilizamos es el operativo conjunto, nos reunimos 3 o 4 asesores y visitamos al negocio del cliente, estrategia que nosotros coordinamos.
5	¿Considera usted que la inexperiencia de los gestores incide significativamente en la cobranza de los créditos a los clientes PYMES?	Sería un punto de mejora, actualmente contamos con personal experimentado para nuestro recupero, y en caso se presente una persona no experimentada en el recupero se puede capacitar para el logro de nuestros objetivos, todo está en la actitud que muestre y las ganas de querer hacer las cosas	Cuando empezamos el recupero, siempre nos apoyamos con la persona que más experiencia tiene con la finalidad de ver su trabajo y absorber lo más que se pueda.
6	¿A su criterio son significativo las actuales estrategias de cobranza de la agencia Pedro Ruiz BCP para recuperar los créditos en los clientes PYMES?	Claro que sí, cada gestor tiene sus propios métodos de cobranza que de alguna manera hacen reaccionar al 80% de la cartera asignada.	Tenemos una buena comunicación entre gestores y estamos siempre informándonos de que se acordó con el cliente ya que mensualmente los clientes rotan de gestor, con la finalidad de llevar el mismo mensaje
7	¿Qué incentivo o capacitación debería de tener los gestores de cobranza para tener resultados eficientes al momento de la recuperación de créditos?	Creo que el incentivo debe ser trimestral como lo tienen los funcionarios, el goce de su bono.	Como gestores somos comisionistas, pero lo que sería bueno es que también deberíamos recibir el bono trimestral ya que controlamos la mora.

8	<p>¿En su opinión qué medidas debería de tomar usted como gerente en la agencia Pedro Ruiz BCP para evitar deficiencias y demoras en las cobranzas a los clientes PYMES?</p>	<p>Cada cierto tiempo nosotros tenemos que hacer cambios, rotación de funcionarios (personas encargadas de evaluar y otorgar los créditos clientes PYME) y muchas veces los funcionarios no conocen a sus clientes ni los motivos de No pago, es ahí donde se requiere apoyo de los gestores de cobranza para poder coordinar las visitas conjuntas y tratar que cliente regularice o poder orientarlo para brindarle opciones de pago</p>	<p>Creo que se debe dar mayor seguimiento y comprometer a funcionarios en un determinado tiempo salgan a buscar a su cliente, conocerlo saber de él y presentarse como tal.</p>
9	<p>¿Usted cree que existe compromiso de sus trabajadores para poder desempeñar eficientemente y de esta manera los gestores de cobranza puedan realizar correctamente los recupero y evitar morosidad de los clientes PYMES?</p>	<p>El compromiso existe en cada uno de ellos, agotan todas las posibilidades para poder lograr el recupero y tener el menos porcentaje posible de morosidad sobre todo saber controlarlo</p>	<p>El compromiso está en cada uno de nosotros, nuestro objetivo llegar a nuestra meta para ser incentivados con nuestros sueldos.</p>
10	<p>¿Considera usted que sus trabajadores de la agencia Pedro Ruiz BCP se encuentran satisfechos en su entorno laboral?</p>	<p>Claro que sí, veo un buen trabajo en equipo y buen clima laboral, el apoyo mutuo que entre ellos se dan.</p>	<p>Satisfechos de laborar en una empresa tan grande como lo es BCP, con asesores hemos logrado metas personales gracias a nuestra empresa de trabajo.</p>

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIONES OPERATIVAS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
ESTRAT EGIA DE COBRANZ A	Es la gestión que las empresas realizan para la recuperación de los diferentes créditos que fueron otorgados a los clientes, estas empresas pueden ser financieras, empresas industriales, comerciales o prestadoras de servicios, que se realizan en todas las instituciones del mundo. Según Calderón B,(2018)	Conjunto o agrupacion de diferentes acciones estructuradas y coordinadas que se aplican a los diferentes clientes para de esta manera recuperar los créditos	Gestión de cobranza	Análisis del caso	1	Encuesta / Cuestionario
				Contacto con el Cliente	2	
				Diagnóstico	3, 4	
				Generación de Alternativa	5	
				Compromisos de pago	6	
				Registro de acciones	7	
			Modelo operativo de cobranza	Clientes	8, 9	
				Canales	10	
				Productos	11	
				Procesos	12	
				Tecnología	13	
				Gente	14	

MOROSIDAD DE CLIENTES PYME	Es la situación legal en la que una persona o cliente se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, esta morosidad se puede identificar cuando el cliente se atrasa en el pago de una deuda pendiente. Según López, R (2019)	La morosidad es Incumplimiento de la obligación de los clientes en pagar su deuda de su crédito.	Cartera atrasada	Amortizados	15, 16	Cuestionario
				Vencidos	17	
				Cobranza judicial	18	
			Cartera de alto riesgo	Créditos reestructurados	19	
				Refinanciados	20	
				Vencidos	21	
			Cartera pesada	Deficiente	22	
				Dudoso	23	
				Perdida	24	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	ANALISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación que existe entre estrategias de cobranza y morosidad de clientes pyme del banco de crédito del Perú del departamento de Lambayeque?	<p>Objetivo Principal: Determinar cuál es la relación que existe entre las estrategias de cobranza y morosidad de clientes pyme del banco de crédito del Perú del departamento de Lambayeque.</p> <p>Objetivo Específico:1. Analizar la relación de gestión de cobranza con la morosidad de clientes pyme del banco de crédito del Perú del departamento de Lambayeque.</p>	La estrategia de cobranza influye en la morosidad de clientes pyme del banco de crédito del departamento de Lambayeque	Estrategia de cobranza	Descriptiva		Entrevista	Analítico Deductivo
			Morosidad de clientes pyme	DISEÑO DE INVESTIGACION Descriptiva no experimental de alcance correlacional.		INSTRUMENTO encuesta	

2. explicar la relación de los modelos operativos de cobranza con la morosidad del cliente pyme del banco de crédito del Perú del departamento de Lambayeque.

ANEXO N°
FICHA DE VALIDACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y nombres del experto: García Vera, Waldemar Ramón
 1.2 Grado Académico: MAESTRO
 1.3 Institución donde elabora: UNIV
 1.4 Dirección: Lima Teléfono: 999999999 E-mail: gvera.w@ucvivi.val.edu.pe
 1.5 Autor(es) del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio.																			90	
2	Los objetivos son claros y medibles.																			90	
3	el instrumento persigue los fines del objetivo general																85				
4	El instrumento persigue los fines de los específicos.																85				
6	Las preguntas miden realmente la variable																		90		
7	Las preguntas están redactadas claramente																		95		
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																85				
9	Las preguntas miden la capacidad propuesta.																		90		
10	Las preguntas están en un orden lógico.																		95		
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto																85				
12	La estructura del instrumento es la correcta																		90		
13	Los puntajes de calificación son adecuados																		90		
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																		90		

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observación:

Waldemar Ramón
 16464117

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: COLLANTES PALOMINO HUGO
 1.2 Grado Académico: MAESTRO
 1.3 Institución donde elabora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 1.4 Dirección: PI. M. A. N. T. I. Teléfono: 926131333 E-mail: hcollantes@ucv.edu.pe
 1.5 Autor(es) del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio.																				95
2	Los objetivos son claros y medibles.																				
3	el instrumento persigue los fines del objetivo general																			90	
4	El instrumento persigue los fines de los específicos.																85				
6	Las preguntas miden realmente la variable																			95	
7	Las preguntas están redactadas claramente														80						
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																			90	
9	Las preguntas miden la capacidad propuesta.																85				
10	Las preguntas están en un orden lógico.																			90	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto																82				
12	La estructura del instrumento es la correcta																			95	
13	Los puntajes de calificación son adecuados																				100
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																				100

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observación:

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Hugo Collantes Palomino
 C.P.C. Hugo Collantes Palomino
 ESCUELA DE CONTABILIDAD
 16734924

ANEXO N°
 FICHA DE VALIDACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y nombres del experto: SANCHEZ MORALES JORGE DEOSTIN
 1.2 Grado Académico: EPS
 1.3 Institución donde elabora: M.S. ANALISTAS
 1.4 Dirección: Teléfono: 941 657 572 E-mail: jorge.sanchez@msanalistas.com.pe
 1.5 Autor(es) del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio.																				
2	Los objetivos son claros y medibles.																				
3	el instrumento persigue los fines del objetivo general																				
4	El instrumento persigue los fines de los específicos.																				
6	Las preguntas miden realmente la variable																				
7	Las preguntas están redactadas claramente																				
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																				
9	Las preguntas miden la capacidad propuesta.																				
10	Las preguntas están en un orden lógico.																				
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto																				
12	La estructura del instrumento es la correcta																				
13	Los puntajes de calificación son adecuados																				
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																				

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplica
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observación:


 CPC. Jorge A. Sánchez Morales
 MAT: 04-3483
 RUC: 110467083045

