



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES
DE MOROSIDAD CREDITICIA EN MIBANCO S.A., AGENCIA ANCÓN
– LIMA, 2018”

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

AUTORA:

UGALDE JULCA, ANGIE CAROLYN

ASESOR:

Mgtr. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA-PERÚ

2018


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)

Angie Carolyn Ugalde Julca

cuyo título es: "La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) DIECISIETE (letras).

Lima, 28 de Junio de 2018.



.....
Dr. Antonio Díaz Saucedo
PRESIDENTE



.....
Mgtr. Iván Mario Torres de la Cruz
SECRETARIO



.....
Mgtr. Carlos Casma Zarate
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Lily Julca y Victor Ugalde, por darme la vida, por mantener siempre la confianza hacia mi persona, por protegerme siempre, por sus consejos y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

A MIS ABUELOS

Vicente Julca y Julia Giraldo, por apoyarme siempre, por su gran cariño y afecto incondicional, por sus grandes consejos para seguir adelante en esta etapa.

AGRADECIMIENTO

A los excelentes docentes que me ha tocado durante mi proceso de formación universitaria, por sus enseñanzas y consejos para afrontar con éxito toda mi carrera.}

A la Universidad Cesar Vallejo que como institución ha aportado conocimientos necesarios para mi vida profesional.

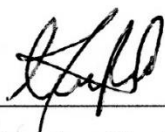
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Angie Carolyn Ugalde Julca con DNI N° 47843326, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por Lo cual me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 Junio del 2018



Angie Carolyn Ugalde Julca

D.N.I: 47843326

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Angie Carolyn Ugalde Julca

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Teorías relacionadas con la variable gestión de cobranza	7
1.3.2 Teorías relacionadas con la variable índices de morosidad	13
1.4 Formulación del problema	19
1.4.1 Problema general	19
1.4.2 Problemas específicos	19
1.5 Justificación de estudio	19
1.6 Hipótesis	20
1.6.1 Hipótesis general	20
1.6.2 Hipótesis específicas	20
1.7 Objetivo	20
1.7.1 Objetivos general	20
1.7.2 Objetivos específicas	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables y operacionalización	23
2.3 Población y muestra	25
2.3.1 Población	25
2.3.2 Muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.4.1 Técnicas	25
2.4.2 Instrumento	25
2.4.3 Validez	26
2.4.4 Confiabilidad	27

2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	31
3.1 Tablas de frecuencias	31
3.2 Prueba de hipótesis	39
3.2.1 Tau-B de Kendall de hipótesis general	40
3.2.2 Tau-B de Kendall de hipótesis específica 1	41
3.2.3 Tau-B de Kendall de hipótesis específica 2	42
3.2.3 Tau-B de Kendall de hipótesis específica 3	43
IV. DISCUSIÓN	44
4.1 Discusión por objetivos	44
4.2 Discusión por teorías	45
4.3 Discusión por metodología	46
4.4 Discusión por resultados	47
4.5 Discusión por conclusiones	64
V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
VI. ANEXOS	54
ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos	54
ANEXO 2: Matriz de consistencia	56
ANEXO 3: Validez de instrumento por juicio de expertos	57
ANEXO 4: Base de datos prueba piloto SPSS	63
ANEXO 5: Instrumento de recolección de datos- evidencia	64
ANEXO 6: Excel de indicador de Mora de la Agencia Ancón a Mayo 2018	65
ANEXO 7: Fotos de la agencia Ancón Mibanco externo e interno	66
ANEXO 8: Acta de coincidencias- Turnitin	67

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable X	23
Tabla 2: Operacionalización de la variable Y	24
Tabla 3: Estructura dimensional de las variables	26
Tabla 4: Ítems en la escala de Likert	26
Tabla 5: Validación de expertos	27
Tabla 6: Alfa de Cronbach de la variable independiente	28
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	28
Tabla 8: Alfa de Cronbach de la variable dependiente	28
Tabla 9: Estadístico de fiabilidad	28
Tabla 10: Alfa de Cronbach de ambas variables	29
Tabla 11: Estadístico de fiabilidad ambas variables	29
Tabla 12: Variable Medida de Gestión de Cobranza	31
Tabla 12: Dimensión de Diseño del sistema de cobranza	32
Tabla 14: Dimensión de Prevención de riesgo de crédito	33
Tabla 15: Dimensión de Control de otorgamiento de crédito	34
Tabla 16: Variable Medida Índices de morosidad crediticia	35
Tabla 17: Dimensión de Seguimiento de cartera	36
Tabla 18: Dimensión de Liquidez	37
Tabla 19: Dimensión de Solvencia	38
Tabla 20: Coeficiente de correlación Tau-B de Kendall	39
Tabla 21: Correlación de Tau- B de Kendall de la hipótesis general	40
Tabla 22: Cuadro Tau- B de Kendall de la hipótesis específica 1	41
Tabla 23: Cuadro Tau- B de Kendall de la hipótesis específica 2	42
Tabla 24: Cuadro Tau- B de Kendall de la hipótesis específica 3	43

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1: Respuestas de la variable Gestión de cobranza	31
Imagen 2: Respuestas de la dimensión 1	32
Imagen 3: Respuestas de la dimensión 1	33
Imagen 4: Respuestas de la dimensión 3	34
Imagen 5: Respuestas de la variable Índices de morosidad crediticia	35
Imagen 6: Respuestas de la dimensión 1	36
Imagen 7: Respuestas de la dimensión 1	37
Imagen 8: Respuestas de la dimensión 3	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título "La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018". El objetivo principal fue determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A. en la provincia de Lima Metropolitana, distrito de Ancón. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores aplicando la técnica censal. La metodología es del tipo de investigación aplicada con diseño no experimental-transversal; además el nivel de investigación fue el explicativo-causal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se aplicó la técnica de la encuesta. Los datos fueron procesados con el programa SPSS Estadistics v.23 y analizados por el método estadístico descriptivo-inferencial. La conclusión obtenida fue que existe influencia de la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia, por ello las entidades financieras tienen la tarea de plantear nuevos modelos de gestión tanto en la cobranza como en la colocación de créditos, con el fin de prevenir la morosidad.

PALABRAS CLAVE: Gestión, cobranza, morosidad, crediticia.

ABSTRACT

The current research is titled "Collection management and its influence on credit default rates in Mibanco S.A., agency Ancón - Lima, 2018". The main objective was to determine the influence of collection management on the delinquency rates of the company Mibanco S.A. in the province of Metropolitan Lima, district of Ancón. The sample consisted of 40 collaborators applying the census technique. The methodology is of the type of applied research with non-experimental-transversal design; In addition, the level of research was explanatory-causal. The questionnaire was used as an instrument for data collection and the survey technique was applied. The data were processed with the SPSS Statistics v.23 program and analyzed by the descriptive-inferential statistical method. The conclusion obtained was that there is an influence of collection management on credit default rates, for this reason financial entities have the task of proposing new management models in both collection and credit placement, in order to prevent late payment.

KEY WORDS: Management, collection, credit

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las entidades financieras a nivel mundial se encuentran en una situación de constante adaptación al cambio, debido a la gran competitividad que atraviesa el mercado, en especial al ámbito crediticio, que si bien es cierto cada vez más empresas y personas conocen de ello y adquieren los múltiples productos que ofrece el banco, y como consecuencia genera un crecimiento en las colocaciones de cartera, pero ello conlleva a que también los bancos se vean obligados a modificar sus modos de trabajo respecto a la gestión de cobranza, con el objetivo de poder aumentar su nivel de recuperación disminuyendo sus niveles de morosidad.

Según la Revista Financiera Deloitte (Mexico,2012); en su artículo explica como las entidades financieras del mundo replantean día a día su plan de modelo de crédito, para con ello mejorar sus aspectos claves que vendrían a ser la paralización de créditos, la tasa de morosidad y por último la ausencia de liquidez que se ve en los clientes sobre sus cuentas existentes. Y este tema resulta común y complejo a la vez, como cuando el cliente al no pagar puntual sus deudas deja como obligación insatisfecha al banco. Donde resulta importante la gestión del departamento de crédito y cobranza.

En el Perú se puede observar como permanentemente las instituciones financieras hacen cambios de sus políticas crediticias, donde adicional a ello invierten en sus cobranzas, pero ello sin analizar las implicancias que pueda generar esta actividad, donde en muchas ocasiones por esmerarse a crecer en colocaciones no ven las consecuencias que podría tener una mala evaluación, la cual conlleva a una futura morosidad. La SBS en su portal de indicadores de todo el sistema financiero hasta el periodo de febrero 2018, reporta morosidad en un 3.24% en la banca múltiple, 5.45% en financieras y 5.6% en las microfinancieras no bancarias; donde respecto al periodo febrero 2017 el sistema financiero ha registrado un incremento de morosidad.

Todos estos sucesos demuestran la realidad que está afrontando las entidades financieras, la cual muchas de ellas realizan mayor colocación de su

cartera para que las ratios de morosidad disminuyan, pero lo único que hacen es disimularlo ya que en indicadores cada mes y año se siente un notable deterioro en los índices de morosidad. Donde Mibanco S.A., esta como tercer banco en un ranking de la banca múltiple (16 entidades) con respecto a índices de morosidad, según fuente de la SBS a febrero 2018. Por ello que se requiere hacer el uso adecuado a toda la gestión de cobranza, llegando a concluir que el problema que pasa la institución es de que manera la gestión de la cobranza influye en los índices de morosidad crediticia en la empresa Mibanco S.A. – Ag. Ancón en 2018.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional:

Parrales (2013) refiere en su tesis, con el fin de lograr el título de Magister en la carrera de Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana: Cuyo objetivo principal fue el crear mejores mecanismos que puedan prevenir morosidad y las diversas técnicas de cobranzas en toda la gestión de desembolsos y recuperación de nivel normal; La tesis estuvo calificada como tipo no experimental-descriptiva, porque buscó poder mostrar el sistema de varios indicadores entre el principal la morosidad que se presenta en las entidades financieras. Tuvo diseño correlacional. La conclusión principal fue el dar a conocer que la gestión de cobranzas presenta las algunas debilidades como es: la ausencia de actualización de una base de datos que vienen a tener información de clientes, ausencias de herramientas masivas de gestión de cobranza, falta de apertura para que puedan realizarse cobros en otras entidades y ausencia de mecanismos que logren ayudar a clientes que no puedan conseguir sus deudas pendientes.

Lo descrito por el autor es de gran aporte a la investigación, debido a que explicó y detalló diversos mecanismos de trabajo para realizar una eficaz gestión de la cobranza, y que ello va de la mano con los índices de morosidad, de acuerdo como el personal de cada institución trabaje en la gestión de manera preventiva esto influenciara a que mejore este indicador. Por ello se debe hacer siempre un seguimiento a las diversas herramientas que se utiliza para cada gestión de la cobranza.

Según el autor Vaca (2016). Refiere en sus estudios en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Cuyo objetivo principal fue el permitir a

la institución analizada mejorar sus índices de cartera vencida lo cual permitirá tener mayor liquidez, con la que seguirá brindando un buen trato a los clientes y atenderán a las áreas a las que aún no han llegado con sus servicios. Fue una investigación tipo Exploratoria nivel descriptivo. Donde la conclusión general fue que por medio de la implementación piloto que se realizó en la empresa, que se refiere a un programa de gestión de mora preventiva; se evidenció que una gestión de manera oportuna puede lograr que se tenga de una cartera en niveles sanos, ya que durante el periodo de implementación los clientes aceptaron la propuesta de manera favorable y accedieron al plan pagos que la Empresa les ofertaba para que sus cuentas por servicio eléctrico se encuentren al día.

La tesis descrita reveló un nuevo mecanismo y herramienta útil para la investigación a realizar, ya que es de aporte una novedosa metodología con respecto a la gestión de mora preventiva, que va de la mano con la reducción de la morosidad en toda empresa. Por ello es importante saber que la eficacia en una cobranza hará que la entidad logre resultados de manera eficaz y de forma positiva para la liquidez de la misma.

Según Vera (2013). Refiere en su tesis, con el fin de lograr el título de Ingeniera Comercial, en la UIE: Cuyo objetivo principal fue el elaborar un diseño de sistema de cobranza de todas las carteras vencidas para el Banco de Pichincha. La tesis estuvo calificada como tipo Aplicada, el nivel descriptivo. La conclusión principal fue el de implementar el Diseño de Gestión en los Cobros de Carteras Vencidas Propuestas, con el fin de obtener una cobranza de cartera vencida de la institución Pague-Ya buscando que el Banco del Pichincha mejore, buscando cumplir con el mínimo establecido por la entidad financiera.

Lo que aporta el autor con su tesis es de gran ayuda y soporte para el tema investigado, debido a que implementó y propuso un modelo que cobranza para el banco Pichincha, donde nos muestra la importancia de mantener en constante cambio el modelo operativo de toda entidad financiera, donde la misma competencia y la agresividad comercial hace que de cierta forma los bancos arriesguen más pero ello siempre tiene que ir de la mano con una buena gestión de cartera de crédito y cobranza de forma preventiva y oportuna.

Según Cotacachi (2012). Refiere en su tesis, con el fin de lograr el título en la carrera de Ingeniera en Economía mención Finanzas, Universidad Técnica del

Norte: Cuyo objetivo principal fue el lograr determinar la problemática de la morosidad que afecta las ganancias del sector financiero, que trabaja bajo el diseño de créditos, en Atuntaqui, en determinado periodo. La tesis estuvo calificada como diseño no experimental. Tipo explicativo transversal, donde buscó ser propositiva, la cual propone una metodología para minimizar la problemática del objeto de estudio. La conclusión principal fue que la morosidad es un representante de riesgo que las entidades que colocan créditos deben asumir, la cual no obstruye la dinamización en los sectores vinculados.

Lo sostenido en la tesis descrita nos muestra claramente la influencia que puede tener un bajo sistema crediticio sobre los índices de morosidad, y ello es de gran aporte para la investigación donde podemos entender que toda entidad sea financiera o comercial busca una rentabilidad y a la vez una liquidez propicia para seguir manteniendo sus operaciones, pero que es lo que podría poner un alto a ello, es ahí donde incide los problemas que genera toda morosidad de los clientes. Por eso es importante poder manejar un buen flujo crediticio de la mano con el departamento de cobranzas.

1.2.2 A nivel nacional:

El autor Arce (2017) refiere en su investigación, con el fin de lograr el título de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú: Tuvo como objetivo fundamental el identificar la consecuencia del modelo de cobranza en las letras de cambio que genera en la Liquidez; fue una investigación aplicada con un diseño no experimental. Siendo una investigación tipo descriptiva – correlacional. La conclusión principal fue ser referente a la gestión de cobranza que la entidad no realiza una adecuada gestión de cobranzas la cual determino que el recurso humano que tiene la empresa para las gestiones de cobranzas no están preparados ni capacitados como para realizar las diversas negociaciones con sus clientes, ni hay de por medio una preocupación por fomentar técnicas exitosas de cobranzas.

La tesis descrita es de gran aporte para la investigación en temas de gestión de gestión de cobranza, y resulta útil para poder entender y aplicar como trabajar con una gestión pre analítica hacia los clientes y su capacidad de pago. Brindándoles asesorías trabajando adecuadamente la evaluación crediticia, así

como en una cobranza usar técnicas que puedan mostrar al cliente seguridad e importancia que se tiene por diversas cuentas.

Según Díaz (2015) Refiere en su investigación, logrando el título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo: Cuyo objetivo principal fue el encontrar en qué consta el modelo de administración de la cobranza en la agencia Carabaya del Banco Scotiabank 2014. Fue una investigación tipo Descriptiva Aplicada. Su modelo diseño fue tipo no experimental transversal. Contando una población de 90, siendo el recurso humano de la empresa, solo utiliza una muestra de 40 personas, la cual utilizó una muestra censal. La conclusión principal demostró que el personal del sector cobranza de la agencia Carabaya del Banco Scotiabank están no conformes con el modo de cobro de clientes en mora, donde se observó que gestor de cobranzas cuando realiza una visita con negociación que sea satisfactoria para el cobro eficaz, es necesario una carta notarial que genere el impacto deseado.

Lo aportado por el autor de la tesis implementa conocimientos al trabajo de investigación en curso, Ya que toda gestión de cobranzas no solo implica resolverla para reducir la morosidad, sino también poder darle un valor agregado para que la mejora de este indicador ser continua con un propósito de generar mayor rentabilidad a toda entidad financiera. Por ello el fin de gestionar desde el inicio de la mora, una cobranza efectiva que pueda resolverse en el menor tiempo posible a través de diversas estrategias de gestión.

Según Rodríguez (2014) Refiere en su tesis, logrando el título de Contador Público, Universidad César Vallejo: Cuyo objetivo fue determinar cuál es el vínculo que existe entre la Gestión de Créditos – Cobranzas y los indicadores de Morosidad. Fue una investigación aplicada transversal tipo Básica Descriptivo Correlacional. Siendo su diseño tipo no experimental. Donde se tuvo como población de 20 personas que son los colaboradores, logrando ser una muestra censal. Donde su conclusión fue que el índice sobre lo obtenido como resultado, la cual comprueba que si existen relación positiva entre administración de créditos-cobranzas, encontrándose una correlación de 0,994 con un valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); indicando que la correlación es alta. Demostrando que la conclusión fue la existencia de un vínculo positivo entre la gestión de créditos - cobranzas y su relación con la empresa de farmacia.

Se puede indicar que la tesis descrita es de gran utilidad para la investigación que se está realizando ya que indica la clara relación que puede haber en la gestión de la cobranza y la morosidad, ya que en toda empresa si no se maneja una adecuada planeación de un programa de cobranzas tendrá como consecuencia indicadores negativos con respecto a la morosidad. Por ello es importante que se pueda manejar una mora temprana que ayude al cliente a recordar desde el primer día de su mora.

Según Vásquez (2012) Refiere en su tesis, logrando el título de Contador Público, UNT: Cuyo objetivo fue el encontrar las causas que genera la Morosidad en las entidades financieras en la ciudad de Chepén; Fue una investigación tipo descriptiva aplicada. Donde el diseño fue no experimental, su metodología fue inductiva y deductiva. Concluyendo que las causas de morosidad que obtiene como aumento de entidades en Chepén, fueron por una investigación en los créditos no veraces y sustentados, mucha presión por la colocación que realiza el asesor de crédito, y un sobreendeudamiento del cliente. Siendo estas como origen que tiene por indicadores internos de las entidades financieras.

Lo sostenido en la tesis descrita es de gran importancia respecto a la investigación donde podemos darnos cuenta que muchos de los clientes en mora no necesariamente es por conciencia moral o capacidad de pago, sino es por un mal asesoramiento por parte de los ejecutivos de banca, así como también las flexibles políticas que se dan hoy en día en los bancos por la competencia que hay en sector financiero; pero que a futuro esto podría traer consecuencias negativas para la entidad bancaria. Por ello es que se debe evaluar de una manera correcta y a conciencia para lograr el crecimiento de una cartera vigente reduciendo la morosidad, y si se produjera realizar una mora temprana que es de mucha utilidad para los clientes ya que muchos desconocen lo perjudicial que puede traer consigo una mora en su record crediticio.

Según Escandón (2014) Refiere en su tesis, logrando el título de Contador Público, Universidad César Vallejo: Cuyo objetivo principal fue el encontrar la relación que hay entre el otorgar un crédito y los índices de Morosidad en la empresa Vistony S.A.C., de Ancón 2014. Fue una investigación de tipo descriptiva aplicada - correlacional. Tuvo por diseño no experimental. Contó con una conclusión principal que consta de un resultado de correlación positiva alta entre el

otorgar un crédito y los índices de mora en la empresa Vistony S.A.C., de Ancón 2014, (Pearson 0,872 es una correlación positiva alta).

La presente tesis aporta a la investigación que se realiza, ya que brinda elementos importantes al estudio mismo. Y comenta sobre lo importante que tiene como relación la cobranza con el otorgamiento del crédito, ya que de cierta forma van de la mano e influye desde el inicio de otorgar un crédito y lo que pueda generar ello a través del tiempo. Por ello es que se plantean diversas políticas que puedan mejorar el índice de futuras moras de los clientes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente: Gestión de cobranza

En los siguientes párrafos se presenta variadas teorías de la cobranza y su gestión según algunos autores del tema:

Para Morales, A. y Morales, J. (2014), sostiene al respecto:

1. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
2. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables [...]. (p.90).

Teoría de desarrollo organizacional- Malla gerencial

Blake y Mouton define que una gestión organizacional empieza por lo gerencial y sus direccionamientos en donde Chiavenato, Idalberto (2012) explica que “El managerial grid presupone que el administrador se encuentra siempre enfocado en dos temas, producción y personas [...]” (p.339)

El modelo de Lawrence y Lorsch en cambio se enfocan más en los diagnósticos y acciones para un desarrollo en la organización. Chiavenato, Idalberto (2012) (p.343) detalla como un sistema que diagnostica y toma acción se basa en cuatro etapas que vienen a ser diagnóstico, el planear una acción, evaluar e implementar sistemas de evaluaciones.

Teoría Situacional

Chiavenato, Idalberto (2012) explica sobre esta teoría como “[...] no existe nada de absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa, todo es relativo [...]”

existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización” (p.436). Donde esta teoría se relación con la variable gestión de cobranza en que no se sigue un régimen estático, sino que de acuerdo al entorno se deberá ver estrategias de gestión, al igual para analizar dichos cobros, como sus causas que en muchos casos son factores externos.

Según Abelairas, Nuria (2010), refiere que en una gestión de cobranza los procesos que siguen para un reclamo en cobro se inicia por parte del acreedor donde se basara en tiempos, eficacia y eficiencia en los recursos usados. Con ello se logra entender que toda gestión del cobro comienza con una mora preventiva hacia el cliente, y de acuerdo como vaya efectuando la cobranza, en el transcurso se tendrá que utilizar diversas herramientas para poder lograr el objetivo del pago.

La gestión de cobranza no solamente se refiere al cobro de las cuentas, sino implica una serie de hechos que se debe diseñar anticipadamente siguiendo un protocolo de trabajo, la cual influenciara en una rápida y eficaz gestión de cobro. Por ende, a la fecha toda entidad bancaria invierte y trabaja mucho en su departamento de créditos y cobranzas debido a que ello no solo comienza cuando el cliente pueda entrar en mora, sino que detrás deberá haber una gestión previa, desde el inicio de las colocaciones del crédito.

La gestión de cobranza se define según el autor Rosas, E (2007), como “Una actividad que tiene como objetivo la negociación comercial de pago con el cliente” (p. 57). Donde esta definición explica sobre la importancia que se debe tener con el deudor y mantener una relación que pueda generar pagos oportunos.

Para la autora Münch, L (2007), la gestión de cobranza lo conceptualiza como “[...] para evitar saldos vencidos y la obtención de un seguro para protegerse de clientes fraudulentos” (p. 189).

La gestión de cobranza comienza desde que el cliente se atrasa a partir de un día, en la cual se tiene que buscar formas de contactar al cliente dentro de los horarios normados; para poder informarle sobre su obligación y brindarle formas de pago en las fechas que corresponden.

1.3.1.1 Dimensión 1: Diseño del sistema de cobranza

Para Morales, A. y Morales, J. (2014) sustenta que el diseño del sistema de cobranza refiere “Lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que revele las cuentas vencidas de los clientes. (p. 146)

Para toda entidad financiera es importante que su diseño organizacional sea el adecuado y flexible en el tiempo, por ello los autores especificando ya hacia el departamento de cobranzas indican la cuan indispensable puede ser llevar a cabo un sistema o modelo de cobranza. Ya que ello hará que todo el personal pueda seguir un protocolo además que lo importante será que cada propuesta de mejora se pueda añadir a estos modelos de gestión.

Indicadores

a) Fases estratégicas

Para la autora Münch, L (2007) define a las fases estratégicas como “Cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos” (p. 42). Siendo clave las fases en todo sistema de cobranza ya que ellos siguen un orden estratégico con el cual buscan alcanzar un óptimo resultado a través del tiempo.

b) Elementos influyentes

Según conceptos que sustentas los autores Morales, A. y Morales, J. (2014) los elementos influyentes vienen a ser “Partes dirigidas que van dentro de la gestión de cobranza donde hay cuatro puntos importantes como la información, tecnología, personal capacitado y persuasión” (p.161). Mostrando así que dentro de un diseño tiene que tener fases y elementos que estén de la mano con la tecnología y recurso humano, para así poder fomentar acciones orientadas al objetivo de toda cobranza.

c) Políticas de cobranza

Según la autora Münch, L (2007) refiere en su libro que una política de cobranza es “establecer límites de crédito y condiciones de pago [...]” (p. 189). Siendo así de gran importancia poder mantener actualizados con nuevas propuestas de mejora todas las políticas que se trabajen en toda entidad bancaria.

d) Notificaciones como herramienta

Según los autores Morales, A. y Morales, J. (2014) define como notificaciones “[...] En muchas empresas se combinan los requerimientos de pago a clientes de acuerdo con las circunstancias. [...] un formato y con unas redacciones precisas podrán emplearse en forma provechosa” (p. 168). Toda notificación es importante al inicio de toda cuenta morosa ya que hay muchos clientes que no recuerdan o confunden fechas de pago de cierta forma la primera opción es la llamada, pero no siempre que haya contacto en ello una notificación sí o sí será de llegada al cliente como recordatorio.

1.3.1.2 Dimensión 2: Prevención de riesgo de crédito

Según Candelario, I. (2013) define a la prevención de riesgo de crédito como:

Una gestión del riesgo adecuada sirve como instrumento de prevención de la morosidad y permite a las entidades de crédito, evitar y – cuando este no es posible – abordar en mejores condiciones la insolvencia de sus clientes y contribuir a reducir las consecuencias de la misma. (p.165)

Entonces podemos entender lo importante que es la prevención en todo lo que respecta hacia las actividades crediticias, ya que ello conllevara a un adecuado sistema de colocaciones y cobranzas. De cierta forma el comité de riesgo en cualquier entidad financiera aporta a sistema bancario el uso adecuado de diversas políticas para minimizar los riesgos de pérdida en los créditos.

El concepto de prevención de riesgo de crédito para los autores Pra, Arguedas, Ríos, Casals (2010) consiste en “Estudiar, presentar opinión, documentar y firmar propuestas de riesgos y temas relacionados con las mismas” (p. 435). Donde para poder mantener una cartera sana es importante poder analizar el entorno interno y externo del crédito; controlando de esa forma los diversos riesgos que puedan surgir en el camino y minimizándolos con el fin de poder ser sostenibles en el tiempo.

Indicadores

a) Aspectos externos e internos

Para los autores Amat, Pujadas, Lloret (2012) definen a este indicador como “Punto clave dentro de la gestión del riesgo de crédito, donde las entidades financieras han de cumplir normativas, así como de forma interna son los aspectos decididos por la propia entidad” (p. 23). Es importante también

mencionar que para toda gestión de riesgos y en especial para poder minimizarlos es muy importante poder evaluar todos estos ámbitos ya que a futuro dependerá mucho de ello la estabilidad de toda empresa.

b) Segmentación

La segmentación se define según los autores Pra, et al. (2010) como “Cada entidad cuenta con un sistema de concesión del riesgo propio [...] Esta diferenciación por cliente es lo que se denomina “segmentación del riesgo” (p. 431). Donde es importante que en toda entidad tome y segmente grupos diferentes a los tipos de riesgo, entre los mencionados por los autores Pra et al. (2010) son los soberanos, grandes corporaciones, intermediarios financieros, empresas, promotores y particulares.

c) Funciones de cada unidad

Se define según los autores Pra et al. (2010) como “[...] Las principales funciones que desarrolla cada unidad, los procesos asociados a cada una de las funciones, y los departamentos o equipos afectados” (p. 433). Donde las unidades que aportan al sistema de prevención son el comité de riesgos y departamento de riesgo de crédito.

d) Garantías

En todo crédito se tiene que tener un respaldo como es la garantía donde la autora Candelario, I. (2013) define como “[...] La seguridad de la operación puede reforzarse mediante la exigencia al cliente de la prestación de garantías de cumplimiento de la obligación, que pueden ser aportadas por el mismo o por terceros” (p. 194). En donde el crédito otorgado podrá tener como dos opciones de garantías que están las garantías personales y las reales. Donde la real es más segura para una futura recuperación de crédito, ya que la propiedad o activo fijo queda registrada en Registros públicos como hipotecada o inscrita.

1.3.1.3 Dimensión 3: Control de otorgamiento de crédito

Para Morales, A. y Morales, J. (2014) al control de otorgamiento de crédito como:

En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito [...] compuesto de:

1. Investigación
2. Análisis
3. Aceptación del cliente (p. 100)

Toda entidad bancaria tiene que seguir un control adecuado sobre sus flujos de las colocaciones de crédito, en donde se miden diversos indicadores para poder realizar una evaluación correcta y eficiente, para que a futuro la entidad tenga una calidad de cartera sana.

Indicadores

a) Clasificación del cliente

Según sustentan los autores Amat et al. (2012) la clasificación de los clientes consiste en “Analizar según el tipo de cliente que son los particulares, autónomos (profesionales y comercios), empresas, sector público y cooperativas (asociaciones o fundaciones)” (p. 190). Cabe mencionar que es importante la clasificación de los tipos de clientes que pueda tener una entidad bancaria ya que ello puede segmentar los tipos de atención, así como sus evaluaciones, sus productos y servicios que puedan beneficiar a cada cliente diverso.

b) Elementos de investigación

Según los autores Morales, A. y Morales, J. (2014) definen como elemento de investigación como “Hacer un análisis minucioso del solicitante de crédito, porque la cantidad de los recursos que se prestaran son grandes e relación con los ingresos del solicitante y probablemente el plazo para saldar el crédito sea de varios años [...]” (p. 108). Donde es importante para poder otorgar un crédito poder evaluar de manera minuciosa ya que dependerá del destino y del ingreso actual lo que pueda mantener un pago acorde a sus fechas.

c) Evaluación

Para definirse la evaluación de un crédito a realizarse la autora Candelario, I. (2013) indica que “Por ello la entidad de crédito debe tratar de estudiar con detalle la operación solicitada por el cliente evaluando adecuadamente su solvencia y exigiéndole en caso sea necesario la prestación de garantías adecuadas” (p. 166). Donde la evaluación comprende no solo ver lo que presenta el cliente sino ver otros cruces de información que puedan respaldar

el futuro otorgamiento del redito bancario, y de esa forma poder asegurar de cierta forma los futuros pagos por el buen otorgado crédito.

d) Decisión del crédito

La decisión del crédito se define según los autores Morales, A. y Morales, J. (2014) como “[...] Terminada la investigación y el análisis del crédito potencial de los clientes, se le asignará un límite de crédito en función del potencial [...]” (p. 130). Etapa ya donde los analistas de créditos y de riesgos dieron sus opiniones definiendo la viabilidad del crédito, por ello es importante desde el inicio poder contar con toda la información del cliente a evaluar.

1.3.2 Variable dependiente: Índice de morosidad crediticia

Según Amat, Pujadas, Lloret. (2012) Sostiene:

Como ya se ha indicado, la gestión de la morosidad es uno de los elementos del negocio bancario. Esto es especialmente relevante en los momentos bajos del ciclo económico. Las entidades financieras deben disponer, sobre todo en las fases de morosidad elevada, de una estructura y organización adecuadas para realizar las acciones de recobro pertinentes a los efectos de minimizar el efecto de la morosidad en la cuenta de resultados. (p. 285)

Los índices de morosidad hoy en día son muy analizados por toda entidad financiera, debido a que es un indicador la cual muestra cómo está la calidad de la cartera de créditos vigentes. Por ello es que se medirá la influencia que tiene una buena gestión de cobranza para que a futuro pueda reducir constantemente este indicador, pero ello también va de la mano con la gestión del flujo crediticio.

Teoría de APO (Administración por objetivos)

El modelo de Humble, sustenta que APO busca definir los objetivos organizacionales con el fin que les pueda servir como guía de sus avances, en ello se relaciona con los índices de morosidad, ya que si no ve un constante reporte diario de cómo esta este índice no se podrá saber cómo uno avanza; ni lograr los objetivos que se busca, siempre debe trabajarse en base a una meta que genere un resultado eficaz. Según Chiavenato, Idalberto (2012) define como “un sistema dinámico que busca integrar las necesidades de la empresa en definir sus metas

de utilidad y crecimiento con la necesidad de que el gerente contribuye y se desarrolle” (p. 207)

En la actualidad peruana, todo el sistema financiero mide indicadores en base a calificaciones de sus clientes la cual según la fuente del portal SBS, establece una resolución S.B.S N° 11356- 2008; donde categoriza a los clientes de acuerdo a morosidad como Normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida. Así como todas estas entidades del sector están reguladas por las SBS, donde tiene regularizaciones a través de otras entidades máximas como es el comité de Basilea. Donde a la fecha en el Perú entró en vigencia a partir del 2009 normas estándar para los riesgos de crédito, de mercado, y uno alternativo para el riesgo operacional. A pesar de que en el año 2013 entro en vigencia el Basilea III en diversos bancos mundiales, la realidad peruana es diferente por ello la SBS aún está evaluando la implementación de aquellos cambios que puedan adecuarse al sistema financiero peruano.

Según Alva y Rivas (2012) afirman los conceptos y objetivos de la teoría de Basilea como:

Mediante “Basilea 1”, el comité formulo propuestas sobre los riesgos de mercado y crédito, los que en el Sistema Bancario Peruano fueron incorporados en el año 1996 mediante la Ley N° 26702 [...]. Mediante “Basilea 2”, el comité formulo las tres propuestas: Requisitos patrimoniales minnimos, Control prudencial de la adecuación patrimoial y Requisitos de transparencia de la información. (p.201)

Los autores refieren los pilares que presenta el acuerdo del comité, donde también explica sobre el Basilea 3, donde se presenta en el año 2010 pero se aplicaría gradualmente a partir del 2013 hasta el año 2018 en los bancos mundiales, donde refiere temas como el aumento de capital básico del 2% al 4.5%, cobertura mayor en caso de crisis, ratio de cobertura de liquidez y en el 2018 se introduciría el ratio de liquidez estructural.

1.3.2.1 Dimensión 1: Seguimiento de cartera

Según Amat, Pujadas, Lloret. (2012) Indica que el seguimiento de cartera lo define como “El seguimiento de las operaciones es una fase clave del proceso del riesgo

de crédito. Esta fase se inicia una vez se ha formalizado el préstamo y termina al cancelarse la operación” (p. 275).

Indicando que para que la morosidad pueda tener resultado óptimos referente a su disminución, se tiene que centrar en un seguimiento constante a toda a cartera crediticia, ya que no solo es hacer una gestión de mora o de la colocación del momento, sino que se tiene que trabajar de manera constante.

El seguimiento de cartera es indispensable para una gestión de morosidad donde los autores Amat et al. (2012) definen al seguimiento como “El seguimiento se inicia una vez formalizado la operación y se realiza hasta la cancelación de la misma” (p.31). Donde ello debe realizarse con anticipación a la posible mora que pueda crearse en los clientes, con ello se actuaría de forma inmediata para poder recuperar formas de devolución del crédito.

Indicadores

a) Deterioro de endeudamiento

Para definir al deterioro de endeudamiento los autores Amat et al. (2012) sustentan lo siguiente “Toda deuda al deteriorarse genera gasto financiero a la empresa, por ello rápidamente se tiene que realizar actos dirigidos al seguimiento y control oportuno de toda cuenta y en especial cuando una cartera empieza a deteriorarse” (p. 45). Por ello que en todo índice de morosidad se tiene que evaluar diversos factores que puedan ser elementos claves para una recuperación eficaz.

b) Capacidad de devolución

Los autores Amat et al. (2012) definen a la capacidad de devolución como “La entidad financiera no debe dejar de proceder a un análisis de la capacidad de retorno similar al que se realiza para una empresa, considerando las características diferenciales de tipos de clientes” (p. 27). Donde también los autores en su libro Análisis de operaciones de crédito (2012) muestran como indicadores para evaluar el retorno al ahorro bruto, resultado d liquidación y remanente de tesorería.

c) Indicadores de desempeño

Según el concepto dado por el autor Caballo, A. (2013) define como “Los indicadores de desempeño vienen a ser instrumentos que miden las variables que se asocian con el cumplimiento de los objetivos” (p. 89). Donde estos

indicadores buscan tener un control de los avances con una expresión que puede ser cualitativa o cuantitativa; donde se busca evaluar los resultados obtenidos a través del tiempo si son aceptables o tiene puntos por el cual se deba mejorar.

d) Refinanciación

En toda etapa del crédito en mora se plantean diversas soluciones como es la refinanciación donde los autores Amat et al. (2012) sostienen como “[...] Cuando un cliente tiene dificultades y ante la posibilidad de incurrir en operaciones morosas o fallidas, las entidades deben acometer procesos de refinanciación con diversos objetivos” (p. 283). Donde los objetivos que se tienen que tomar en cuenta para poder realizar las refinanciaciones vendrían a ser como controlar la morosidad, mantener o reducir el riesgo, así como poder incrementar diversas garantías e incluso gestionarlos con garantías reales.

1.3.2.2 Dimensión 2: Liquidez

Según los autores Apostolik, R. Donohue, C. y Went, P. (2011) sostienen que la liquidez es:

La liquidez se definió por el comité de Basilea como la capacidad de un banco de financiar incrementos en los activos y cumplir con sus obligaciones de pago según vayan venciendo, sin incurrir en pérdidas inaceptables. Tanto desde el punto de vista de un banco como desde el de sus reguladores, la estructura de los activos del banco y las necesidades de liquidez puede poner de manifiesto potenciales debilidades a lo largo del tiempo (p. 47)

Se puede entender que la liquidez viene a ser, cuan accesible esta un banco con sus activos corrientes para la disponibilidad de los mismos, para que luego cumpla con sus obligaciones, de igual forma esto se traduce hacia los clientes la cual dependerá de su liquidez y flujo de efectivo para que puedan responder frente a sus deudas crediticias. Parte de la liquidez que pueda tener las entidades, estas están reguladas por la SBS mediante la resolución S.B.S N° 11356- 2008, donde presenta porcentajes de provisiones de acuerdo al tipo de cliente y de acuerdo a su calificación desde CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida.

Indicadores

a) Indicadores de liquidez

Según el autor Buyatti, O (2011) sustentan como “Los indicadores de liquidez muestran la capacidad de la empresa para enfrentar sus obligaciones de corto plazo” (p. 177). Donde es importante cual es la liquidez de toda empresa o cliente ya que ello se genera en un corto plazo y eso es importante para la recuperación.

b) Capital de trabajo

El capital de trabajo es definido según el autor Buyatti, O (2011) como “[...] la diferencia entre el activo y el pasivo corriente. Indica el valor que queda en la empresa después de pagar sus deudas de corto plazo” (p. 177). Por ello toda empresa debe tener un capital de trabajo positivo, ya que indica que la empresa o persona cuenta con la capacidad de poder afrontar sus deudas u obligaciones en un tiempo corto y por ende da seguridad a los pagos futuros.

c) Razón corriente

Según se define la razón corriente según el autor Buyatti, O (2011) donde “La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, mostrando la cobertura del pasivo corriente con activo corriente” (p. 178). En términos de cálculo para poder analizar éste ratio viene a ser la división entre el activo corriente sobre el pasivo corriente, normalmente se expresa en número de veces.

d) Prueba acida

En toda gestión de reducción de morosidad se tiene que evaluar los diversos ratios, y la prueba acida es un indicador donde nos puede dar una entrada a saber cuánto puede solventar el cliente o empresa, según el autor Buyatti, O (2011) (p. 179) define como la capacidad de una entidad para cubrir sus deudas a corto plazo. Donde este indicador solo toma en cuenta los saldos en efectivo, las cuentas que tiene por cobrar, inversiones y algunos activos de corto plazo.

1.3.2.3 Dimensión 3: Solvencia

Según el autor Santandreu, E. (2009) indica como concepto de solvencia “La persona física responde de sus obligaciones con la totalidad de sus bienes; por ello

es importante conócelos. Debe evitarse la presunción de solvencia y hacer las consultas pertinentes en el Registro de la Propiedad". (p. 41)

Entonces se puede entender que la solvencia es la capacidad de pago o la forma en que pueda afrontar los diversos pagos que pueda tener un cliente o la empresa, por eso es importante saber que se tiene como respaldo respecto al crédito que pueda caer en una futura morosidad.

Indicadores

a) Fuentes de información

Según sustentan los autores Apostolik, Donohue, Went (2011) indican por fuentes de información como "El proceso de valoración crediticia se utilizan muchas fuentes de información, una fuente básica es el informe anual de la empresa y sus estados financieros contables auditados" (p. 160). Donde no es solo recibir la información del cliente, sino que también hay otras fuentes externas que proporcionan información sobre diversos clientes y sus patrimonios y empresas.

b) Análisis de solvencia

Según el autor Buyatti, O (2011) define al análisis de solvencia como "Evaluación del nivel de riesgo financiero de una empresa y de su capacidad para cumplir con sus obligaciones, manteniendo su viabilidad en el largo plazo" (p. 162). Donde es importante no solo saber cuánto equivale el ratio de solvencia sino también evaluar los resultados, analizarlo para poder establecer a futuro una continuidad en los pagos de los clientes.

c) Las 5c de créditos

Los autores Apostolik, Donohue, Went (2011) definen a las 5c de créditos como "Proporcionan un marco operacional básico para una buena realización del proceso crediticio" (p. 145). Dentro de las 5c ya definido se encuentran el carácter, capital, condiciones, situación financiera y legal y por ultimo las garantías.

Donde los autores indican que la primera C que es carácter definen como "Los bancos siempre intentarán conceder créditos a aquellas entidades que presenten unas credenciales y referencias impecables" (Apostolik, Donohue, y Went (2011), p.145); dando a entender que los asesores al evaluar un credito

en especial microempresa se basaran mucho en las referencias personales y del negocio. Con respecto a la segunda C que es Capital, o mejor dicho aportación propia donde los autores Apostolik, Donohue y Went (2011) indicando que “[...] cuanto mayor sea el nivel de recursos propios en relación a la deuda, más sana aparecerá la empresa desde una perspectiva de riesgo crediticio” (p.147).

También definen la tercera C como Condiciones, donde los autores explican que deben evaluar los riesgos externos y ver formas de prevenir futuros imprevistos que puedan tener los clientes. La cuarta C es situación financiera y legal que se entiende por parte del analista que debe evaluar en base a sus análisis financieros para ver cuanta capacidad de pago pueda contar así como sus operaciones del negocio. Por último vemos la quinta C Collateral, que en español viene a ser las garantías donde se entiende por el respaldo que se tiene para cubrir o amortizar el crédito en caso de morosidad.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?

1.4.2 Problemas específicos:

¿Cómo influye el diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?

¿Cómo influye la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?

¿Cómo influye el control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?

1.5 Justificación de estudio:

1.5.1. Justificación teórica:

En esta tesis se busca la razón de conocer la influencia e impacto de la gestión de cobranzas en los índices de morosidad; mediante la aplicación de teorías relacionadas a estas dos variables y conceptos básicos. Donde se puedan encontrar diversas explicaciones que sustenten otros autores sobre los diversos

fenómenos que sucede en toda la etapa de la investigación. Todo ello nos permitirá comparar y ver las diferencias de conceptos a nuestra realidad, la cual se ve expuesta la empresa Mibanco S.A. Agencia Ancón.

1.5.2. Justificación metodológica:

Se busca poder completar los objetivos de la tesis, por ello se planteó un instrumento que sea de medición tanto para la variable independiente gestión de cobranza y la variable dependiente índices de morosidad. Ya estando elaborado el instrumento será puesto a un análisis en el SPSS, lo que se busca con esta investigación es saber el nivel de influencia de gestión de cobranza a través de los índices de morosidad de la Mibanco S.A. Agencia Ancón.

1.5.3. Justificación práctica:

El actual trabajo, tiene como finalidad poder implementar conocimientos que puedan ser a un futuro aplicados a la gestión de cobranzas la cual pueda permitir a la empresa Mibanco S.A. Agencia Ancón reducir sus indicadores de morosidad contribuyendo a seguir un plan de mejora, que generar un desarrollo crediticio sano y constante; y que a la vez genere un desarrollo en el país.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general:

La gestión de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018

1.6.2 Hipótesis específicas:

El diseño del sistema de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018

La prevención de riesgo de crédito influye significativamente en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018

El control de otorgamiento de crédito influye significativamente en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

Determinar la influencia del diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Determinar la influencia de la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Determinar la influencia del control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad crediticia de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

El diseño de investigación es NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL ya que según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). Refiere que es donde no se manipulan ninguna variable ni se señala sujetos de forma aleatoria.

El enfoque de investigación fue CUANTITATIVA ya que según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). “El cuantitativo, utiliza el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas” (p.19)

2.1.1 Método de investigación

En la presente investigación el método que se realiza es el de HIPOTETICO-DEDUCTIVO según Cegarra (2011). Refiere que se emplea en la vida diaria así como en las investigaciones científicas.

2.1.2 Tipo de investigación:

Para la investigación su tipo es la APLICADA según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). Refiere a que es influenciada por los descubrimientos de investigaciones y que con ello aumenta su flujo en el interés de la aplicación, así como su utilización y las consecuencias en las prácticas de conocimientos.

2.1.3 Nivel de investigación:

El nivel de investigación es EXPLICATIVA-CAUSAL según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015).” [...] establecer el grado o nivel de significancia para la investigación, lo que va a permitir explicar la causa y los efectos de la misma” (p. 76).

2.2 Variables, operacionalización:

Tabla 1

Operacionalización de variable X (Gestión de Cobranza)

VARIABLES	Dimensión conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ITEMS	INSTRUMENTO	Escala de medición	
La gestión de cobranza (Variable X)	Según Morales, A. y Morales, J. (2014, p. 145). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria. Sostiene que la gestión de cobranza es la " Administración de la cartera de cuentas por cobrar es una actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente; todo esto debe conducir a una cobranza eficiente y oportuna".	La gestión de cobranza viene a ser un sistema en la cual la institución tendrá que trabajar sobre diversos programas o diseños, para poder generar resultados eficaces, y junto a ello se tendrá que planear un diseño de sistema integral para la cobranza, la cual buscare prevenir y minimizar riesgos crediticios, y todo ello va de la mano con una adecuada gestión en el otorgamiento de los créditos para así mantener una buena calidad de cartera	Diseño del sistema de cobranza	Fases estratégicas	P1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal	
				Elementos influyentes	P2			
				Políticas de cobranza	P3			
				Notificaciones como herramienta	P4			
			Prevención de riesgo de crédito	Aspectos externos e internos	P5			
					Segmentación			P6
					Funciones de cada unidad			P7
			Control de otorgamiento de crédito	Garantías	P8			
				Clasificación del cliente	P9			
				Elemento de investigación	P10			
				Evaluación	P11			
			Decisión de crédito	P12				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de variable dependiente (Índices de morosidad crediticia)

VARIABLES	Dimensión conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ITEMS	INSTRUMENTO	Escala de medición
Índices de morosidad crediticia (Variable Y)	Según Amat, Pujadas, Lloret. (2012) Análisis de operaciones de crédito. Editorial PROFIT. Sostiene: "Como ya se ha indicado, la gestión de la morosidad es uno de los elementos del negocio bancario. Esto es especialmente relevante en los momentos bajos del ciclo económico. Las entidades financieras deben disponer, sobre todo en las fases de morosidad elevada, de una estructura y organización adecuadas para realizar las acciones de recobro pertinentes a los efectos de minimizar el efecto de la morosidad en la cuenta de resultados.	Los índices de morosidad concentra diversos elementos que influyen a que pueda reducirse o aumentar, por ello toda entidad siempre estará pendiente de este indicador, mediante un seguimiento de cartera, la cual conllevara a poder implantar diversas estrategias para evaluar y medir la liquidez y solvencia de los clientes que se les otorgó un crédito.	Seguimiento de cartera	Deterioro de endeudamiento	P13	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal
				Capacidad de devolución	P14		
				Indicadores de desempeño	P15		
				Refinanciación	P16		
			Liquidez	Indicadores de liquidez	P17		
				Capital de trabajo	P18		
				Razón corriente	P19		
				Prueba ácida	P20		
			Solvencia	Fuentes de Información	P21		
				Análisis de solvencia	P22		
Las 5c de créditos	P23						

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Sostiene por población como “Delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (P. 174)

Se decidió entonces realizar el siguiente estudio en la zona de Ancón, donde Mibanco S.A. tiene su agencia en dicho distrito. Donde se muestra una población que se encuentra conformada por 40 asesores de negocios de la Agencia Ancón Mibanco.

2.3.2 Muestra

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Indica “Subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (P. 175)

Donde se realizará como diseño muestral el **Censo**, debido a que la población es de 40 trabajadores donde por ser dicha cantidad se utilizara el diseño descrito.

Donde según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). Explica por muestra censal donde refiere que es un proceso por el cual lleva estudiar la totalidad de los elementos de la población ya que es muy pequeña.

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

2.4.1 Técnica:

Se realizó la encuesta, porque ayuda a poder recolectar información dada por un grupo de encuestados, en la cual el investigador desarrolla preguntas preparadas.

Para Bernal, C. (2010). “Las encuestas se basan en tener un cuestionario que tiene un conjunto de preguntas donde se preparan con el objetivo de poder recaudar información de diversas personas” (pág. 194).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó como instrumento el CUESTIONARIO como elemento de recolección de datos, ya que ello nos permite analizar y medir el nivel de influencia de las variables a investigar.

Para Sampieri, Fernández y Baptista (2010). Los cuestionarios se basan en diversas preguntas que pueden ser abiertas o cerradas. Donde las formas a realizarlo pueden ser de manera personal, telefónica o vía internet.

El instrumento cuenta con 23 preguntas; 12 para la variable independiente Gestión de Cobranza y 11 para la variable dependiente Índices de Morosidad. La cual el cuestionario a realizarse se dirige al personal del área de Créditos y Cobranzas de la entidad MiBanco S.A. – Agencia Ancón.

Tabla 3

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítems
Gestión de cobranza	Diseño del sistema de cobranza	1 – 4
	Prevención de riesgo de crédito	5 – 8
	Control de otorgamiento de crédito	9 – 12
Morosidad	Seguimiento de cartera	13 – 16
	Liquidez	17 – 20
	Solvencia	21 - 23

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, para la encuesta que se realizó, se utilizó una escala gramática de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Tabla 4

Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	C N
3	A veces	A V
4	Casi siempre	C S
5	Siempre	S

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validez:

Para Huamanchumo, H. y Rodríguez, J (2015). “La validez refiere a poder revisar y comprobar el contenido de la presentación. Donde la prueba sea concebida, elaborada y los datos puedan ser medibles. Donde los indicadores con los ítems (preguntas) son las que medirán las variables”. (pág. 179).

En la presente investigación se utiliza un instrumento con el fin validar y ser fiable, la cual fue sometido a un juicio de expertos calificados con grado de magister o doctor, de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; quienes se encargaron de verificarlo y dándole un calificativo de aplicable:

Tabla 5

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación - instrumento
Experto 1	Mg. Carlos Antonio Casma Zarate	Aplicable
Experto 2	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Experto 3	Mg. Rosales Domínguez Edith Geobana	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad:

Para Sampieri, Fernández y Baptista (2010). “La confiabilidad viene a ser un grado, la cual un instrumento logra producir resultados seguros, confiables y coherentes”. (pág. 197).

La confiabilidad del instrumento se realizó ingresando los diversos datos recolectados al software estadístico SPSS, realizando una prueba piloto de a 10 asesores de negocio de la empresa MiBanco S.A. con un total de 23 preguntas.

Tabla 6*Estadístico de fiabilidad de la variable**independiente: Gestión de cobranza*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,920	12

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable independiente Gestión de Cobranza indica que la prueba es confiable por que el valor que dio fue 0.920, siendo este resultado el grado de fiabilidad del instrumento presente y de las preguntas (ítems) la cual es considerado muy alto.

Tabla 8*Estadístico de fiabilidad de la**variable dependiente - Índices de Morosidad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

La variable dependiente Índices de Morosidad indica que la prueba es confiable por que el valor que dio fue 0.924, dando a entender que el grado de fiabilidad del presente instrumento y de los ítems es un resultado considerado muy alto.

Tabla 7*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,924	,924	11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable independiente y la variable dependiente indica que la prueba es confiable por que el valor que dio fue 0.950, siendo este resultado del instrumento con un grado de fiabilidad y preguntas (ítems) que viene a ser considerado muy alto.

2.5 Métodos de análisis de datos:

En la siguiente investigación se explica el método realizado, la cual fue el programa estadístico SPSS. Obteniendo resultados que fueron por el origen de unas pruebas realizada para la siguiente investigación: Alfa de Cronbach que es utilizado como comprobador de la medición de confiabilidad de los instrumentos.

2.6 Aspectos éticos:

- a) Información utilizada: En la presente investigación se tuvo que cuidar y respetar a los encuestados, así como sus identidades. Donde la información que se obtuvo no se dio ningún otro uso.
- b) El Valor Social: Todos los individuos que participaron en las encuestas del presente estudio no han sido expuestas a ningún tipo de riesgo o peligro, además podemos confirmar que los entrevistados cooperaron, así como fueron proactivos en la dinámica de estudio.
- c) Selección equitativa de los sujetos: Se trabajó con los asesores de negocios que formaron parte de la encuesta, con el fin de poder buscar y encontrar los mejores y confiables resultados posibles.

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach estandarizados	N de elementos
,949	,950	23

Fuente: Elaboración propia

d) Validez Científica: Se cuenta con una información externa, así como el de otros autores con sus fuentes correspondientes y acertadas, lo cual explica que la validez teórica es correcta, con el fin de que se altere ningún dato correspondiente del autor original.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de resultados

Se realizó gracias a las 40 encuestas respondidas por los colaboradores de la empresa Mibanco S.A. A continuación, se presentan los resultados siguientes de la investigación:

Tabla 12

*Estadístico de datos de la variable independiente- Gestión de cobranza (ítem 1-12)
(agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Valido</i> A VECES	10	25.0	25.0	25.0
CASI SIEMPRE	15	37.5	37.5	62.5
SIEMPRE	15	37.5	37.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

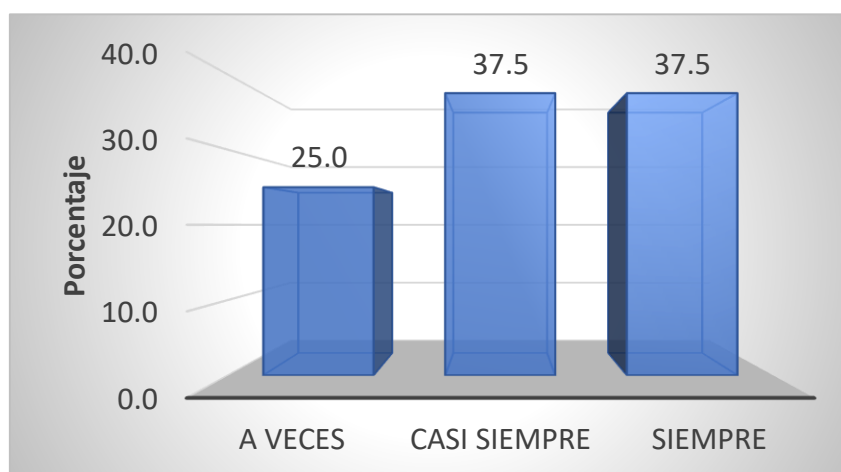


Figura 1. Respuestas de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Según la tabla 12, se logra ver que el 25% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” adoptan la gestión de cobranza dentro de la organización, el 37.5% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en la gestión de cobranza y el 37.5%, respondió que “Siempre” tienen interés en la gestión de cobranza.

Tabla 13

*Estadístico de datos de la dimensión 1- Diseño del sistema de cobranza (ítem 1-4)
(agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<i>Válido</i>	CASI NUNCA	2	5.0	5.0
	A VECES	9	22.5	27.5
	CASI SIEMPRE	19	47.5	75.0
	SIEMPRE	10	25.0	100.0
	TOTAL	40	100.0	100.0

Fuente: Elaboración Propia

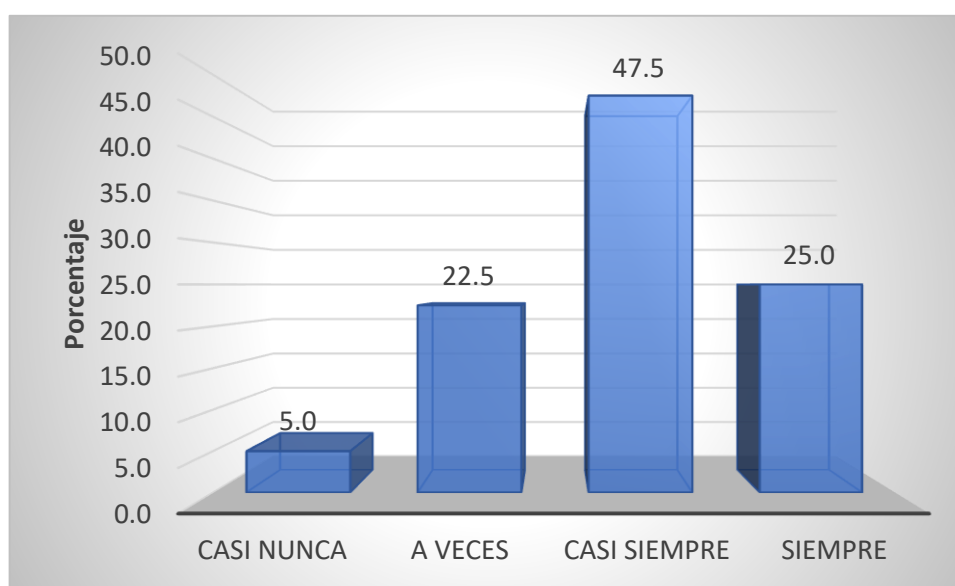


Figura 2. Respuestas de la dimensión diseño del sistema de cobranza

Interpretación: Según la tabla 13, se observa que el 22.5% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” adoptan el diseño del sistema de cobranza dentro de la organización, el 47.5% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en el diseño del sistema de cobranza y el 25%, respondió que “Siempre” tienen interés en el diseño del sistema de cobranza.

Tabla 14

Estadístico de datos de la dimensión 2- Prevención De Riesgo De Crédito (ítem 5-8)

(Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	A VECES	9	22.5	22.5	25.0
	CASI SIEMPRE	18	45.0	45.0	70.0
	SIEMPRE	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

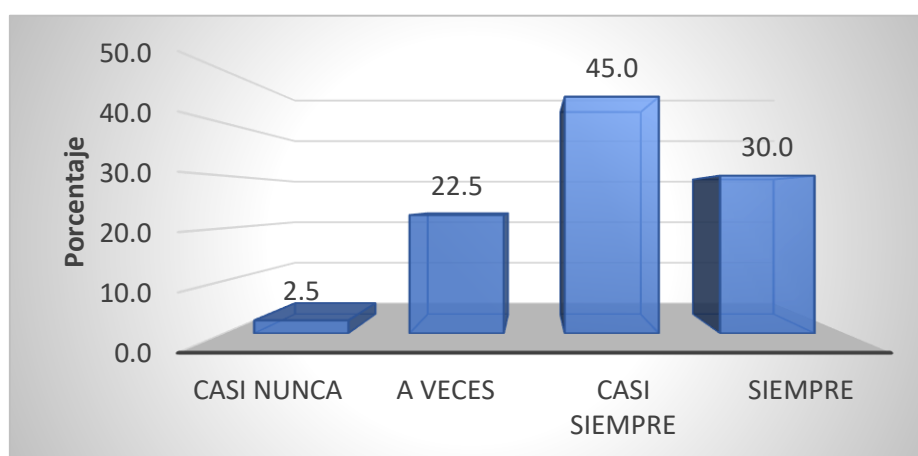


Figura 3. Respuestas de la dimensión prevención de riesgo de crédito

Interpretación: Según la tabla 14, se observa que el 2.5% de los encuestados conformado por los colaboradores de Mibanco, respondieron “Casi Nunca” trabajan en la prevención de riesgo de crédito, el 22.5% de la muestra, respondieron que “A veces” adoptan la prevención de riesgo de crédito dentro de la organización, el 45% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en la prevención de riesgo de crédito y el 30%, respondió que “Siempre” tienen interés en la prevención de riesgo de crédito.

Tabla 15

Estadístico de datos de la dimensión 3- Control De Otorgamiento De Crédito (Ítem 9-12)
(Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	1	2.5	2.5
	A VECES	10	25.0	27.5
	CASI SIEMPRE	18	45.0	72.5
	SIEMPRE	11	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia



Figura 4. Respuestas de la dimensión control de otorgamiento de crédito

Interpretación: Según la tabla 15, se observa que el 2.5% de los encuestados conformado por los colaboradores de Mibanco, respondieron “Casi Nunca” trabajan en el control de otorgamiento de crédito, el 25% de la muestra, respondieron que “A veces” adoptan el control de otorgamiento de crédito dentro de la organización, el 45% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en el control de otorgamiento de crédito y el 27.5%, respondió que “Siempre” tienen interés en el control de otorgamiento de crédito.

Tabla 16

Estadístico de datos de la Variable Índices De Morosidad Crediticia- (Ítem 13-23)
(Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	A VECES	10	25.0	25.0	25.0
	CASI SIEMPRE	16	40.0	40.0	65.0
	SIEMPRE	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

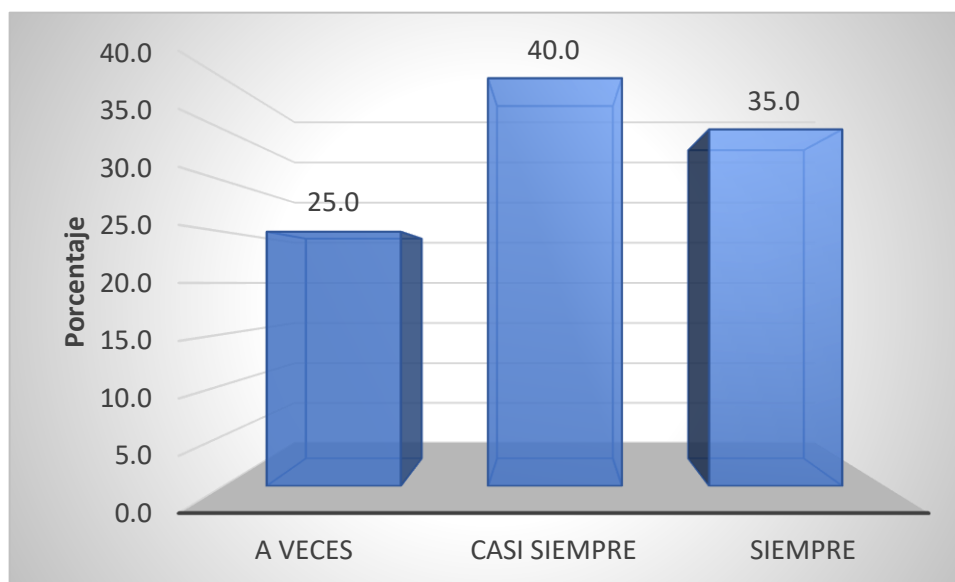


Figura 5. Respuestas de la variable dependiente índices de morosidad crediticia

Interpretación: Según la tabla 16, se observa que el 25% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” trabajan en base a los índices de morosidad dentro de la organización, el 40% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en base a los índices de morosidad y el 35%, respondió que “Siempre” tienen interés en los índices de morosidad.

Tabla 17

Estadístico de datos de la dimensión 1- Dimensión Seguimiento De Cartera (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	A VECES	10	25.0	25.0	25.0
	CASI SIEMPRE	21	52.5	52.5	77.5
	SIEMPRE	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

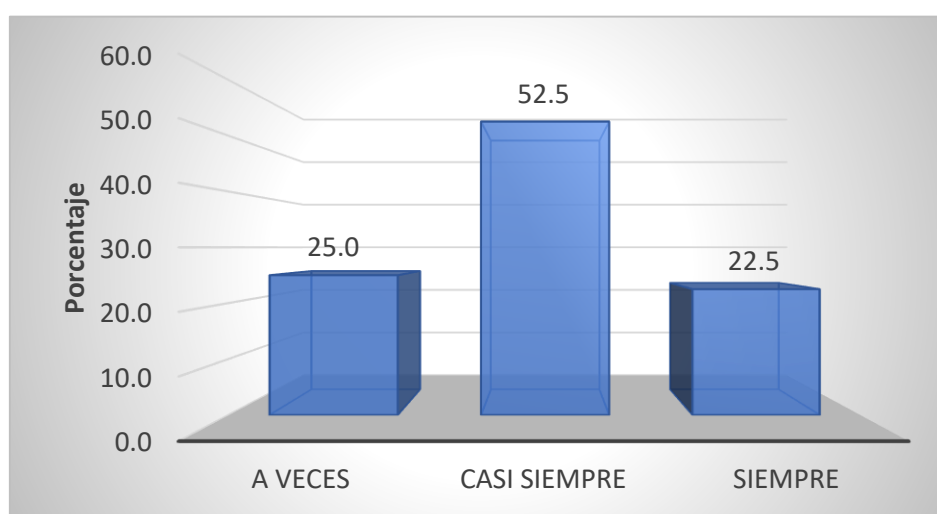


Figura 6. Respuestas de la dimensión seguimiento de cartera

Interpretación: Según la tabla 17, se observa que el 25% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” trabajan en base a un seguimiento de cartera dentro de la organización, el 52.5% de la muestra respondió que “Casi Siempre” trabajan en base a un seguimiento de cartera y el 22.5%, respondió que “Siempre” tienen interés en el a un seguimiento de cartera.

Tabla 18

Estadístico de datos de la dimensión 2- Dimensión Liquidez (Ítem 17-20) (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	A VECES	8	20.0	20.0	22.5
	CASI SIEMPRE	20	50.0	50.0	72.5
	SIEMPRE	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

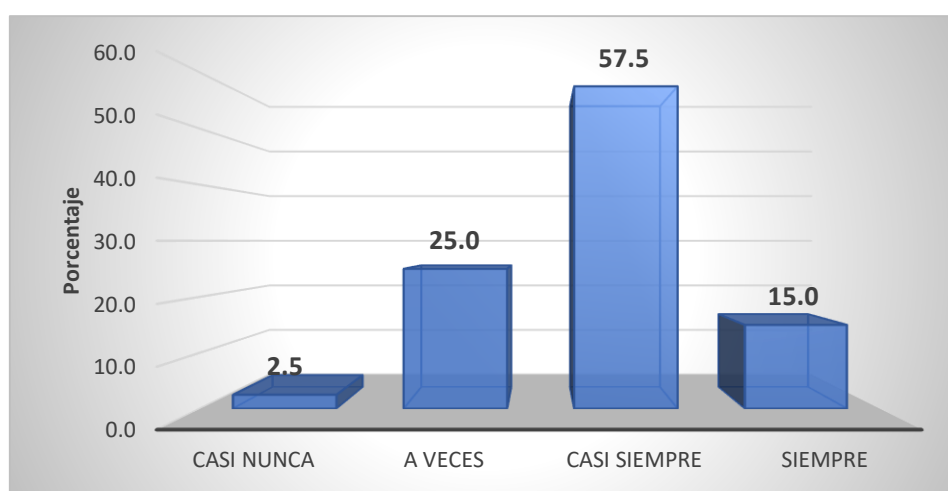


Figura 7. Respuestas de la dimensión liquidez

Interpretación: Según la tabla 18, se observa que el 2.5% de los encuestados respondieron “Casi Nunca” se vinculan en la organización con Liquidez, el 20% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” se vinculan en la organización con Liquidez dentro de la organización, el 50% de la muestra respondió que “Casi Siempre” se vinculan en la organización con Liquidez y el 27.5%, respondió que “Siempre” se vinculan en la organización con Liquidez.

Tabla 19*Estadístico de datos de la dimensión 3- Dimensión Solvencia (Ítem 21-23) (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	A VECES	10	25.0	25.0	27.5
	CASI SIEMPRE	23	57.5	57.5	85.0
	SIEMPRE	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia**Figura 8. Respuestas de la dimensión solvencia**

Interpretación: Según la tabla 19, se observa que el 2.5% de los encuestados respondieron “Casi Nunca” se vinculan en la organización con Solvencia, el 25% de la muestra, conformada por los colaboradores de Mibanco, respondieron que “A veces” se vinculan en la organización con solvencia dentro de la organización, el 57.5% de la muestra respondió que “Casi Siempre” se vinculan en la organización con solvencia y el 15%, respondió que “Siempre” se vinculan en la organización con solvencia.

3.2 Prueba de hipótesis.

3.2.1 Correlación de variables de la hipótesis general.

El objetivo de realizar la contrastación de hipótesis es hallar entre las variables el nivel de influencia entre ellas. El estudio realizado a explicar se basa en las variables estudiadas que son tipo cualitativos, siendo datos categóricos tipo ordinal; donde los dos cuestionarios presentan un mismo número de categorías en sus respuestas y por consiguiente se realizara la prueba estadística del Tau B de Kendall.

Hernández et.al. (2010) afirma “El coeficiente de Kendall resulta un poco más significativo cuando los datos contienen un número considerable de rangos empatados” (p.332). Para este análisis siendo un análisis inferencial, se presenta los diversos niveles de correlación que existen en la tabla 16.

Tabla 20

Coeficiente de correlación.

Correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
(-0.90 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: La gestión de cobranza no influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A.

H₁: La gestión de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A.

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**), y se acepta (**H₁**).

Si el valor de P > 0.05, se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 21

Correlaciones Tau B Kendall

		GESTION DE COBRANZA (agrupado)		ÍNDICES DE MOROSIDAD (agrupado)
Tau_b de Kendal	GESTION DE COBRANZA (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,717** ,000 40
	ÍNDICES DE MOROSIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,717** ,000 40	1,000 . 40

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 21 indica que la correlación entre las dos variables es positiva alta y que el grado de correlación es 0.717; Así como se observa que la significación fue 0.000, siendo menor al nivel de significancia (0.000<0.05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera.

Donde demuestra que la gestión de cobranza si influye significativamente con los índices de morosidad.

3.2.2 Hipótesis específica 1.

Planteamiento de hipótesis específica 1:

H₀: El diseño del sistema de cobranza no influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

H₁: El diseño del sistema de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**), y se acepta (**H₁**).

Si el valor de P > 0.05, se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 22

Correlaciones Tau B Kendall

			DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA (agrupado)	VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD (agrupado)
Tau_b de Kendall	DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,725** ,000 40
	VARIABLE MOROSIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,725** ,000 40	1,000 . 40

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 22 indica que el coeficiente de correlación entre la dimensión Diseño del sistema de cobranza y la variable dependiente Índices de morosidad es positiva alta y que el grado de correlación es 0.725; Así como se observa que la significación fue 0.000, siendo menor al nivel de significancia (0.000<0.05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera.

Donde demuestra que el Diseño del sistema de cobranza si influye significativamente con los índices de morosidad.

3.2.3 Hipótesis específica 2.

Planteamiento de hipótesis específica 2:

H₀: La prevención de riesgo de crédito no influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

H₁: La prevención de riesgo de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**), y se acepta (**H₁**).

Si el valor de P > 0.05, se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 23

Correlaciones Tau B Kendall

			PREVENCION DE RIESGO DE CRÉDITO (agrupado)	VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD (agrupado)
Tau_b de Kendall	PREVENCION DE RIESGO DE CREDITO ITEM 5-8 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD ITEM 13-23 (agrupado)	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	40	40	

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 23 indica que el coeficiente de correlación entre la dimensión Prevención de riesgo de crédito y la variable dependiente Índices de morosidad es positiva moderada y que el grado de correlación es 0.614; Así como se observa que la significación fue 0.000, siendo menor al nivel de significancia (0.000<0.05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera.

Donde demuestra que la Prevención de riesgo de crédito si influye significativamente con los índices de morosidad.

3.2.4 Hipótesis específica 3.

Planteamiento de hipótesis específica 3:

H₀: El control de otorgamiento de crédito no influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

H₁: El control de otorgamiento de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**), y se acepta (**H₁**).

Si el valor de P > 0.05, se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 24

Correlaciones Tau B Kendall

			CONTROL DE OTORGAMIENTO O DE CRÉDITO (agrupado)	VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD (agrupado)
Tau_b de Kendall	CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO ITEM 9-12 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,794** ,000 40
	VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD ITEM 13-23 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,794** ,000 40	1,000 . 40

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 24 indica que el coeficiente de correlación entre la dimensión Control de otorgamiento de crédito y la variable dependiente Índices de morosidad es positiva alta y que el grado de correlación es 0.794; Así como se observa que la significación fue 0.000, siendo menor al nivel de significancia (0.000<0.05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera.

Donde demuestra que el Control de otorgamiento de crédito si influye significativamente con los índices de morosidad.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por objetivos.

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., Agencia Ancón 2018. Además, se tuvo como objetivos específicos determinar la influencia del diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

Con ello se buscó saber si los colaboradores de la entidad trabajaban en función de un programa o diseño de cobranza en la empresa, si es tenían planes de acción para conseguir los resultados de mejora en los índices de morosidad estableciendo un valor agregado a sus funciones como asesores de crédito.

Esta investigación tiene una semejanza con la tesis de Parrales (2013) El autor presento como objetivo general de su investigación el crear mejores mecanismos que puedan prevenir morosidad y diversas técnicas de cobranzas en toda la gestión de desembolsos y recuperación de nivel normal, así como implementar diseños o programas que aporten a una gestión de cobranza eficaz con el fin de mejorar toda la cartera a un nivel de calificación de normal.

4.2 Discusión por teorías.

Para esta investigación se estudió diversas teorías, la cual para la variable Gestión de cobranza, se utilizó la teoría de José Morales y Antonio Morales, la cual fue la teoría de gestionar, administrar y controlar; en donde se enfocó en desarrollar actividades que generen una mejora en los indicadores de la entidad, con el fin de poder tener y mantener una cartera de clientes sana, ya que ello genera una eficiente capacitación de recursos al mantener una cartera de calificación normal. Esta teoría detalla diversas acciones entre las principales detalla el coordinar y mantener una supervisión continua sobre los procesos de las cuentas que se tienen por cobrar, la cual es importante para mantener un desarrollo eficaz en todo el procesos de la gestión; como otro punto importante explica el desarrollar estrategias en el diseño de la cobranza, donde no es solo cuestión de cobrar sino también el poder negociar y llegar acuerdos que generen una seguridad en los pagos, buscando reducir las cuentas que están en estado incobrable.

Otra teoría que se estudió en el desarrollo de la variable Índices de morosidad, fue de los autores Amat, Pujadas, Lloret. (2012); en donde sostienen que la morosidad y su gestión es parte del negocio de toda entidad financiera, así como indican que los ciclos donde puedan aumentar estos índices son cuando hay un menor movimiento económico. Por ello con su teoría aporta en conocimiento y prácticas que debe tener toda entidad disponiendo anticipadamente una estructura y organización para los cobros pertinentes con el fin de minimizar los índices de morosidad. También lo que se rescata de su teoría es poder entender las clasificaciones que pueden tener los clientes de una entidad y estas como pueden llegar a afectar a la liquidez de la entidad; ya que, al tener un mayor índice de morosidad, la entidad también tiene una provisión mayor que genera una menor rentabilidad a las ganancias percibidas. Por ello es que lo se busca es que los índices de morosidad reduzcan para mantener una cartera vigente de clientes con clasificación 100% normal.

Con respecto a los antecedentes previos, en la tesis de María Vaca (2016) titulada “Modelo De Gestión De Cobranzas Para La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi”. Donde en la investigación hacen referencia a la teoría de Barboza que explica sobre las estrategias para la gestión de cobranzas que no solo implica realizarlas cuando los clientes ya puedan estar en mora, sino anticiparse a ello de una forma adecuada y cordial con diversas formas y estrategias; como son los envíos masivos de mensajes a los celulares de los clientes indicándoles como un recordatorio. También se explica sobre los agentes de autoservicio o entidades terceras que puedan servir de canal para un pago más cercano y accesible a los clientes, que hoy en día existen muchos agentes recaudadores de cuentas.

4.3 Discusión por metodología.

En la investigación su desarrollo es de tipo aplicada, su nivel de investigación fue explicativa- causal, ya que se buscó ver y encontrar las causas en que las variables se pueden desarrollar. Se presentó como objetivo principal determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. El diseño de la investigación es no experimental-transversal, debido a que no se manipularon ni se intervino en las variables de

estudio en todo el proceso que se describía los diversos fenómenos en su contexto; la cual se tuvo la recolección de datos en un solo tiempo. Para lograr determinar la muestra se realizó el método del muestreo no probabilístico, en donde se aplicó a una población de 40 colaboradores de la empresa Mibanco S.A.C.- agencia Ancón. La técnica que se utilizó fue el de la encuesta, con la aplicación del instrumento del cuestionario.

De los antecedentes previos, Ericka Vera (2011) en su tesis, demostró una metodología de investigación cualitativa y cuantitativa, de diseño no experimental y un nivel descriptivo. Su objetivo principal como el elaborar un diseño de gestión de cobro de todas las carteras vencidas para el Banco de Pichincha. La investigación se realizó en una muestra de 150 clientes del banco de un universo poblacional de 1,5 millones clientes. Su diseño de muestra fue el de inductivo- deductivo y analítico- sintético mediante las técnicas de observación directa, encuestas y entrevista.

4.4 Discusión por resultados.

En los resultados obtenidos de esta investigación, se determinó que la gestión de cobranza ejerce un 71.7% de influencia sobre los índices de morosidad en la empresa Mibanco S.A.- Agencia Ancón (Tabla 17). También se pudo determinar que el diseño del sistema de cobranza ejerce un 72.5% de influencia sobre los índices de morosidad (Tabla 18). Así como se determinó que la prevención de riesgo de crédito ejerce un 61.4% de influencia sobre los índices de morosidad (Tabla 19). Finalmente, se confirmó que el control de otorgamiento de crédito ejerce un 79.4% de influencia sobre los índices de morosidad (Tabla 20).

La prueba estadística utilizada para la contrastación de hipótesis fue del Tau-B de Kendall donde demostró que las dimensiones de diseño del sistema de cobranza, prevención de riesgo de crédito y control de otorgamiento de crédito; tenían un comportamiento similar sobre los índices de morosidad. De todas formas, se puede afirmar que la entidad Mibanco S.A. trabaja y valora más el control de otorgamiento de crédito ya que representó un 79.4% de influencia sobre los índices de morosidad; donde este resultado explica que se plantea y ejecuta un control previo para cada colocación de crédito. Por consiguiente, se puede afirmar que un punto a mejorar y trabajar más en ello sería la prevención de riesgo de crédito ya

que es el que ha presentado un menor porcentaje de influencia, en donde justamente la entidad para que pueda lograr mejorar sus índices de morosidad tienen que proponer y plantear programas de metodología para una minimización de sus riesgos presentados en cada comité de crédito.

Estos resultados coinciden de cierta forma con la tesis Cotacachi (2012) Refiere en su tesis. Cuyo objetivo es determinar la problemática de la morosidad que se ve en la rentabilidad del sector comercial, que trabaja bajo el diseño de créditos, en Atuntaqui, durante el período del año 2010. Este autor afirma en sus resultados que los índices de morosidad inciden de forma negativa en la rentabilidad de todo el sector comercial de la empresa, ya que al incrementar los índices de morosidad se incrementan los gastos; que vienen a ser las provisiones que es el punto más fuerte que representa en los créditos crediticios en una entidad financiera, así como otros gastos que fluyen por la recuperación de los créditos.

Con estos resultados, se puede afirmar con lo descrito por Cotacachi (2012), ya que en la presente investigación se detalla los índices de morosidad con su influencia con las dimensiones de la gestión de cobranza, la cual genera un mayor a raíz que aumente este índice de los clientes mal calificados; es por ello que la entidad provisiona de acuerdo a las calificaciones de los clientes que son a partir del tipo CPP hasta calificación Perdida. Y estos costes hacen que baje la rentabilidad del negocio en sí, por ello que se plantea diversos planes de acción desde a gestión de cobranza y colocación de los créditos para un buen crecimiento sostenible en el tiempo.

4.5 Discusión por conclusiones.

En la presenta investigación se concluyó que la gestión de cobranza resulto ser influyente en los índices de morosidad, ello es importante ya que aún no hay muchas fuentes que puedan estudiar a detalle estas variables de forma relacional. Además, es importante señalar que es un enfoque que hoy en día está presente en toda entidad bancaria por el mismo ciclo económico y político.

Otro detalle importante a señalar, es que según los estudios previos existe una similitud con lo aportado por Vásquez (2012) refiere en su tesis, en donde se concluyó que las causas de los índices de morosidad vienen a ser por una inadecuada gestión de la cobranza, y que dentro ello están ciertas dimensiones

como una evaluación de crédito no consistente, que hablan de los mismos controles de otorgamiento de crédito, y una mínima concientización por los riesgos presentados en cada comité de crédito que a un futuro lo que genera es un sobreendeudamiento de los clientes. Ante estas afirmaciones, se puede afirmar lo mencionado por Vásquez.

V. CONCLUSIONES

5.1 En la presente tesis, el objetivo general fue determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018, la cual fue alcanzado con la prueba de hipótesis de Tau-B de Kendall. Donde la hipótesis general es verdadera, por consiguiente demostró que la gestión de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. De esta forma se cumplió con el objetivo de la investigación.

5.2 El primer objetivo específico busco determinar la influencia del diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. La cual fue obtenidos por la prueba de hipótesis de Tau-B de Kendall. Estos resultados afirmaron que la hipótesis específica es verdadera, ya que se demostró que el diseño del sistema de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.

5.3 El segundo objetivo específico busco determinar la influencia de la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. La cual fue obtenido por la prueba de hipótesis de Tau-B de Kendall. Según estos resultados afirmaron que la hipótesis específica es verdadera, la cual demostró que la prevención de riesgo de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. De esta forma se cumplió con el objetivo de la investigación.

5.4 El tercer objetivo específico busco determinar la influencia del control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. La cual fue obtenido por la prueba de hipótesis de Tau-B de Kendall. Afirmando que la hipótesis específica es verdadera, donde demostró que el control de otorgamiento de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. De esta forma se cumplió con el objetivo de la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 La carencia de ineficaces prácticas en la gestión de cobranza que fomenten un bajo índice de morosidad y arriesgados otorgamientos de créditos, está haciendo que la cartera de clientes vigentes se deteriore por las malas calificaciones de los clientes deudores. Por ello es que la entidad Mibanco S.A.- agencia Ancón debería implementar nuevos planes de acción que promuevan una gestión en la cobranza de manera constante, y que ello vaya de la mano con la sensibilización a los asesores con respecto a las colocaciones de los futuros créditos, tomando en cuenta factores internos y externos del cliente.

6.2 Según los resultados obtenidos de la influencia del diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad, se recomienda replantear el modelo de cobranza hacia los clientes, comenzando desde el primer día de mora en que entre un cliente con su cuenta; la cual incluye hacer cambios en las políticas de cobranza con un seguimiento continuo en todo el proceso de recuperación.

6.3 De acuerdo a los resultados obtenidos de la influencia de la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad, se sugiere que se capacite a sus asesores sobre los diversos casos de riesgos para un crédito a otorgar, así como un cambio normativo de acuerdo a las segmentaciones de clientes que representan una mayor mora para el banco; como pueden guiarse de acuerdo a giros, tipos de vivienda y garantía. La cual pueda generar a un largo plazo una medida más preventiva para los tipos de clientes que generen mayor riesgo de mora para la cartera del banco.

6.4 Según los resultados obtenidos de la influencia del control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., se recomienda que emplee datos de clientes que se retrasen las primeras cuotas y no renovarles por el historial negativo que representa y representaría a un futuro quizás con montos altos de desembolsos. Al igual que cada líder de equipo verificar de forma más exhaustiva los riesgos y sustento que se presenta en cada comité de crédito, con el fin de corregir y reforzar algunos puntos de mejora de cada asesor de crédito.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J., y Rivas, F. (2012). *El reordenamiento del sistema bancario peruano*. Lima, Perú: Fondo editorial
- Amat, O., Pujadas, P. y Lloret, P (2012). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Apostolik, R., Donohue, C. y Went, P (2011). *Fundamentos del riesgo bancario y su regulación*. Madrid, España: Delta publicaciones.
- Arce (2017). *Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser S.A.C.* (Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú) (Acceso el 2017)
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. 3era Ed. Colombia: Pearson Educación.
- Candelario, I. (2013). *Estudios e interpretación práctica de la legislación sobre morosidad*. Valencia, España: TIRANT LO BLANCH.
- Caballo, A. (2013) *Medición de riesgo de crédito*. España: Comillas Madrid.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8va ed.). México: McGraw- Hill Interamericana.
- Cotacachi (2012). *Incidencia De La Morosidad En La Rentabilidad Del Sector Comercial Que Opera Bajo El Sistema De Créditos, En La Ciudad De Atuntaqui, Durante El Período Del Año 2010*. (Tesis de titulación, Universidad Técnica del Norte). (Acceso el 2012)
- Díaz (2015). *Gestión Administrativa en el Área Cobranzas en la Oficina Carabaya – Banco Scotiabank – Año 2014* (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) (Acceso el 2015)
- Escandón (2014) *El Otorgamiento de Crédito y la Morosidad de la Empresa Vistony S.A.C. de Ancón, 2014* (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) (Acceso el 2014)
- García, M. (2010) *Análisis de empresas y riesgo crediticio*. Argentina: Osmar Buyatti Librería Editorial.
- Gómez, P. y Partal, A. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito e la banca*. Madrid, España: DELTA publicaciones.

- Gómez, P. y Partal, A. (2011). *Gestión de riesgos financieros en la banca internacional*. Madrid, España: Ediciones Piramide.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5. ° ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima: Editorial Summit.
- Inmaculada, A. y Raquel, J. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid, España: Ediciones Académicas.
- Jorion, P. (2012). *Valor en riesgo*. México: Editorial Limusa.
- Maletta, H. (2009). *Metodología y técnica de la producción científica*. Lima: Consorcio de Investigación económica y social. México: Grupo editorial patria S.A.
- Morales, J. y Morales A. (2014) *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria S.A.
- Münch, L. (2007) *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación
- Ortega, F. (2010). *Gestión de la liquidez*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Parrales (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 maestría, Universidad Politécnica Salesiana). (Acceso el 2013)
- Pra, I., Arguedas, R., Rios, A. y Casals, J. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid, España: Ediciones Académicas.
- Rodríguez (2014). *Administración de Créditos – Cobranzas y Su Relación con la Morosidad del Laboratorio Farmacéutico los Olivos 2014* (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) (Acceso el 2014)
- Ruza, C. y Curbera, P. (2010). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid, España: Librería UNED.
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Silos, N. (2010). *Evaluación de riesgos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Informe estadístico de banca múltiple*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Informe sobre Basilea II y III del sistema financiero peruano*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/regulacion/sistema-financiero>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Informe de la resolución S.B.S. N° 11356- 2008*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe /regulacion/sistema-financiero>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Informe de la ley N° 26702*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe /regulacion/sistema-financiero>
- Vaca (2016). *Modelo De Gestión De Cobranzas Para La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*. (Tesis de maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador). (Acceso el 2016)
- Vásquez (2012). *Causas de la Morosidad y su Efecto en las Instituciones Financieras de la Ciudad de Chepén Enero – junio 2012”*, logrando el título de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) (Acceso el 2012)
- Vera (2013). *Gestión De Crédito Y Cobranza Para Prevenir Y Recuperar La Cartera Vencida Del Banco Pichincha De La Ciudad De Guayaquil En El Periodo 2011*. (Tesis de bachiller, Universidad Internacional del Ecuador) (Acceso el 2013)
- Villaseñor, E. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Mexico: Editorial Trillas.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de las variables

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA

ENCUESTA A: Asesores de negocios.

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Gestión de cobranza

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"
- Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranza

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Diseño del sistema de cobranza	1. Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranza.					
	2. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con elementos influyentes para la cobranza, que puedan aportar al diseño operativo de la empresa.					
	3. La empresa cuenta con una política de cobranzas que beneficie la gestión en el banco.					
	4. En el área de créditos y cobranzas se practica la utilización de notificaciones como herramienta del sistema de cobranza.					
Prevención de riesgo de crédito	5. En el área de créditos y cobranzas se toma en cuenta los aspectos internos y externos en su gestión de crédito.					
	6. El área de créditos y cobranzas cuenta con un sistema de segmentación hacia los clientes para obtener un criterio en cada evaluación de crédito.					
	7. Los colaboradores del área de créditos y cobranzas tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador.					
	8. En la evaluación crediticia se considera a las garantías como un elemento primordial en el proceso para así minimizar el riesgo.					
Control de otorgamiento de crédito	9. En el área de créditos y cobranzas se hace una clasificación de clientes de acuerdo a cada giro y sector que corresponda.					
	10. En el área de créditos y cobranzas se tiene claro los elementos de investigación para una adecuada evaluación crediticia.					
	11. El área de créditos y cobranzas ha creado valor a las evaluaciones de crédito que fomente una minimización en los riesgos.					
	12. En el área de créditos y cobranzas se realiza acciones dirigidas para una buena decisión de créditos					

Muchas Gracias

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de las variables

CUESTIONARIO SOBRE ÍNDICES DE MOROSIDAD

ENCUESTA A: Asesores de negocio

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de servicio en la empresa

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Seguimiento de cartera	1. La información que brinda el área de créditos y cobranzas sobre del Deterioro de endeudamiento de clientes es de alta utilidad.					
	2. En el área de créditos y cobranzas se desarrollan estrategias que ayuden a medir y buscar la Capacidad de devolución.					
	3. En el área de créditos y cobranzas se realiza mediciones en los indicadores de desempeño de su personal de acuerdo a los avances que se solicita la meta en recuperación de cartera					
	4. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con personal capacitado en Refinanciación con el fin de optimizar la gestión de las cuentas en mora que puedan ser recuperables.					
Liquidez	5. En las evaluaciones crediticias se realiza el análisis financiero de los Indicadores de liquidez de las cuentas por cobrar con el fin de medir a los clientes.					
	6. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con herramientas para que los asesores evalúen el Capital de trabajo de cada cliente					
	7. En el área de créditos y cobranzas se realizan acciones dirigidas para optimizar la información de la razón corriente de toda la cartera de clientes.					
	8. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con sistemas de medición de la Prueba ácida para así aportar a la decisión del crédito.					
Solvencia	9. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con fuentes de información de los clientes, donde puedan lograr aportar a la evaluación de los asesores.					
	10. Los asesores de crédito son capacitados constantemente en temas de Análisis de solvencia para el beneficio de una correcta evaluación					
	11. En el área de créditos y cobranzas se realiza talleres de temas financieros haciendo conocer Las Sc de créditos a sus asesores de negocios					

Muchas Gracias

Título: LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN MIBANCO S.A., AGENCIA ANCÓN – LIMA, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye el diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?</p> <p>¿Cómo influye la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?</p> <p>¿Cómo influye el control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del diseño del sistema de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p> <p>Determinar la influencia de la prevención de riesgo de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p> <p>Determinar la influencia del control de otorgamiento de crédito en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El diseño del sistema de cobranza influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p> <p>La prevención de riesgo de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p> <p>Cómo influye el control de otorgamiento de crédito influye significativamente en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018.</p>	<p>Tipo:</p> <p>La investigación es de tipo aplicada.</p> <p>Método:</p> <p>El método de investigación es hipotético deductivo.</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental: No se manipulan las variables.</p> <p>Transversal: La medición es solo una vez.</p> <p>Explicativa: Establece el grado o nivel de significancia de las variables permitiendo explicar la causa y los efectos</p>	<p>Población: La población estará conformada por 40 trabajadores de la empresa Mibanco S.A. Agencia Ancón</p> <p>Muestra: La población estará conformada por los 40 trabajadores de la empresa. El tipo de muestra es censal.</p>

Anexo 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: La Gestión De Cobranza Y Su Influencia En Los Índices De Morosidad							
Credencia En Mi "Banco S.A", Agencia Ancón – Lima, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: Ugalde Julca Angie Carolyn							
Apellidos y nombres del experto: Carlos Carma Zarate							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
La gestión de cobranza (Variable Independiente)	Diseño del sistema de cobranza	Fases estratégicas	¿Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranza?	Escala Likert	✓		
		Elementos influyentes	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con elementos influyentes para la cobranza, que puedan aportar al diseño operativo de la empresa?	Escala Likert	✓		
		Políticas de cobranza	¿La empresa cuenta con una política de cobranzas que beneficie la gestión en el banco?	Escala Likert	✓		
		Notificaciones como herramienta	¿En el área de créditos y cobranzas se practica la utilización de notificaciones como herramienta del sistema de cobranza?	Escala Likert	✓		
		Aspectos externos e internos	¿En el área de créditos y cobranzas se toma en cuenta los aspectos internos y externos en su gestión de crédito?	Escala Likert	✓		
		Segmentación	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un sistema de segmentación hacia los clientes para obtener un criterio en cada evaluación de crédito?	Escala Likert	✓		
		Funciones de cada unidad	¿Los colaboradores del área de créditos y cobranzas tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador?	Escala Likert	✓		
		Garantías	¿En la evaluación crediticia se considera a las garantías como un elemento primordial en el proceso para así minimizar el riesgo?		✓		
		Clasificación del cliente	¿En el área de créditos y cobranzas se hace una clasificación de clientes de acuerdo a cada giro y sector que correspondan?	Escala Likert	✓		
		Elemento de investigación	¿En el área de créditos y cobranzas se tiene claro los elementos de investigación para una adecuada evaluación crediticia?	Escala Likert	✓		
Control de otorgamiento de crédito	Evaluación	¿El área de créditos y cobranzas ha creado valor a las evaluaciones de crédito que fomenta una minimización en los riesgos?	Escala Likert	✓			
	Decisión de crédito	¿En el área de créditos y cobranzas se realiza acciones dirigidas para una buena decisión de créditos?		✓			
	Deterioro de endeudamiento	¿La información que brinda el área de créditos y cobranzas sobre el Deterioro de endeudamiento de clientes es de alta utilidad?	Escala Likert	✓			
	Capacidad de devolución	¿En el área de créditos y cobranzas se desarrollan estrategias que ayuden a medir y buscar la Capacidad de devolución?	Escala Likert	✓			
Índices de morosidad (Variable dependiente)	Seguimiento de cartera	Indicadores de desempeño	¿En el área de créditos y cobranzas se realizan mediciones en los indicadores de desempeño de personal de acuerdo a los avances que se solicita meta en recuperación de cartera?	Escala Likert	✓		

Anexo 6

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Gestión De Cobranza Y Su Influencia En Los Indices De Morosidad Crediticia En Mi "Banco S.A", Agencia Ancón – Lima, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Ugalde Juilca Angie Carilyn

Apellidos y nombres del experto: Dr. Costello Castillo Roberto

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
La gestión de cobranza (Variable Independiente)	Diseño del sistema de cobranza	Fases estratégicas	¿Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranza?	Escala Likert	/			
		Elementos influyentes	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con elementos influyentes para la cobranza, que puedan aportar al diseño operativo de la empresa?	Escala Likert	/			
		Políticas de cobranza	¿La empresa cuenta con una política de cobranzas que beneficie la gestión en el banco?	Escala Likert	/			
		Notificaciones como herramienta	¿En el área de créditos y cobranzas se practica la utilización de notificaciones como herramienta del sistema de cobranza?	Escala Likert	/			
		Aspectos externos e internos	¿En el área de créditos y cobranzas se toma en cuenta los aspectos internos y externos en su gestión de crédito?	Escala Likert	/			
	Prevención de riesgo de crédito	Segmentación	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un sistema de segmentación hacia los clientes para obtener un criterio en cada evaluación de crédito?	¿Los colaboradores del área de créditos y cobranzas tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador?	Escala Likert	/		
		Funciones de cada unidad	¿En la evaluación crediticia se considera a las garantías como un elemento primordial en el proceso para así minimizar el riesgo?	Escala Likert	/			
		Garantías	¿En el área de créditos y cobranzas se hace una clasificación de clientes de acuerdo a cada giro y sector que corresponda?	Escala Likert	/			
		Clasificación del cliente	¿En el área de créditos y cobranzas se llena claro los elementos de investigación para una adecuada evaluación crediticia?	Escala Likert	/			
		Elemento de investigación	¿El área de créditos y cobranzas ha creado valor a las evaluaciones de crédito que fomenta una minimización en los riesgos?	Escala Likert	/			
Control de otorgamiento de crédito	Evaluación	¿En el área de créditos y cobranzas se realiza acciones dirigidas para una buena decisión de créditos?	Escala Likert	/				
	Decisión de crédito	¿La información que brinda el área de créditos y cobranzas sobre el Deterioro de endeudamiento de clientes es de alta utilidad?	Escala Likert	/				
	Deterioro de endeudamiento	¿En el área de créditos y cobranzas se desarrollan estrategias que ayuden a medir y buscar la Capacidad de devolución?	Escala Likert	/				
	Capacidad de devolución	¿En el área de créditos y cobranzas se realizan mediciones en los indicadores de desempeño de personal de acuerdo a los avances que se solicita meta en recuperación de cartera?	Escala Likert	/				
Indíces de morosidad (Variable dependiente)	Seguimiento de cartera	Indicadores de desempeño		Escala Likert	/			

Anexo 7

	Refinanciación	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con personal capacitado en Refinanciación con el fin de optimizar la gestión de las cuentas en mora que puedan ser recuperables?	Escala likert	/			
	Indicadores de liquidez	¿En las evaluaciones crediticias se realiza el análisis financiero de los Indicadores de liquidez de las cuentas por cobrar con el fin de medir a los clientes?	Escala likert	/			
	Capital de trabajo	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con herramientas para que los asesores evalúen el Capital de trabajo de cada cliente?	Escala likert	/			
	Razón corriente	¿En el área de créditos y cobranzas se realizan acciones dirigidas para optimizar la información de la razón corriente de toda la cartera de clientes?		/			
	Prueba ácida	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con sistemas de medición de la Prueba ácida para así aportar a la decisión del crédito?		/			
	Fuentes de Información	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con fuentes de Información de los clientes, donde puedan lograr aportar a la evaluación de los asesores?	Escala likert	/			
	Análisis de solvencia	¿Los asesores de crédito son capacitados constantemente en temas de Análisis de solvencia para el beneficio de una correcta evaluación?	Escala likert	/			
	Las 5c de créditos	¿En el área de créditos y cobranzas se realiza talleres de temas financieros haciendo conocer Las 5c de créditos a sus asesores de negocios?	Escala likert	/			
	Firma del experto	Fecha <u>10/11/17</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 8

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Gestión De Cobranza Y Su Influencia En Los Índices De Morosidad

Credencia En Mi "Banco S.A", Agencia Ancón – Lima, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Ugalde Juica Angje Carolyn

Apellidos y nombres del experto: Ref. Rosales Dominguez Edith Geobana

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
La gestión de cobranza (Variable Independiente)	Diseño del sistema de cobranza	Fases estratégicas	¿Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranza?	Escala Likert	/		
		Elementos influyentes	¿En el área de créditos y cobranzas se cuenta con elementos influyentes para la cobranza, que puedan aportar al diseño operativo de la empresa?	Escala Likert	/		
		Políticas de cobranza	¿La empresa cuenta con una política de cobranzas que beneficie la gestión en el banco?	Escala Likert	/		
		Notificaciones como herramienta	¿En el área de créditos y cobranzas se practica la utilización de notificaciones como herramienta del sistema de cobranza?	Escala Likert	/		
		Aspectos externos e internos	¿En el área de créditos y cobranzas se toma en cuenta los aspectos internos y externos en su gestión de crédito?	Escala Likert	/		
		Segmentación	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un sistema de segmentación hacia los clientes para obtener un criterio en cada evaluación de crédito.?	Escala Likert	/		
		Funciones de cada unidad	¿Los colaboradores del área de créditos y cobranzas tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador?	Escala Likert	/		
		Garantías	¿En la evaluación crediticia se considera a las garantías como un elemento primordial en el proceso para así minimizar el riesgo?	Escala Likert	/		
		Clasificación del cliente	¿En el área de créditos y cobranzas se hace una clasificación de clientes de acuerdo a cada giro y sector que correspondan?	Escala Likert	/		
		Control de otorgamiento de crédito	Elemento de investigación	¿En el área de créditos y cobranzas se tiene claro los elementos de investigación para una adecuada evaluación crediticia?	Escala Likert	/	
Índices de morosidad (Variable dependiente)	Seguimiento de cartera	Evaluación	¿El área de créditos y cobranzas ha creado valor a las evaluaciones de crédito que fomenta una minimización en los riesgos?	Escala Likert	/		
		Decisión de crédito	¿En el área de créditos y cobranzas se realiza acciones dirigidas para una buena decisión de créditos?	Escala Likert	/		
		Deterioro de endeudamiento	¿La información que brinda el área de créditos y cobranzas sobre del Deterioro de endeudamiento de clientes es de alta utilidad?	Escala Likert	/		
		Capacidad de devolución	¿En el área de créditos y cobranzas se desarrollan estrategias que ayuden a medir y buscar la Capacidad de devolución?	Escala Likert	/		
		Indicadores de desempeño	¿En el área de créditos y cobranzas se realizan mediciones en los indicadores de desempeño de personal de acuerdo a los avances que se solicita meta en recuperación de cartera?	Escala Likert	/		

Anexo 4

Base de datos SPSS (40 encuestados)

*DATA AGRUPADAS TODAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17: Garantías 2,00 Visible: 39 de 39 variables

	FasesEstra	ElemInflu	PolitCob	NotifHerra	AspcExtInter	Segm...	FuncCadUni	Garantías	ClasCiente	ElemInves	Evaluación	DecisCre	DetEndeuda	CapDe...	IndicDesem	Refinan	IndLiqui	CapITraba	RazCorrien	PruebaA	FuentInfor	AnaSolv	CincoCCred	
1	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
2	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
4	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00
6	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00
7	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
8	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
9	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
10	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
11	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00
12	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
13	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
14	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
15	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
16	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
17	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
18	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
19	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
20	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
21	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

11:03 p.m. 27/06/2018

*DATA AGRUPADAS TODAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	FasesEstra	Númérico	8	2	Considera que ...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ElemInflu	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	PolitCob	Númérico	8	2	La empresa cu...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	NotifHerra	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	AspcExtInter	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Segm...	Númérico	8	2	El área de crédi...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	FuncCadUni	Númérico	8	2	Los colaborado...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Garantías	Númérico	8	2	En la evaluació...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ClasCiente	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ElemInves	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Evaluación	Númérico	8	2	El área de crédi...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	DecisCred	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	DetEndeuda	Númérico	8	2	La informació...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	CapDevol	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	IndicDesem	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Refinan	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	IndLiqui	Númérico	8	2	En las evaluaci...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CapITraba	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	RazCorrien	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	PruebaAci	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	FuentInfor	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	AnaSolv	Númérico	8	2	Los asesores d...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	CincoCCred	Númérico	8	2	En el área de c...	{1,00, NUN...}	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	DIMDISEÑO	Númérico	8	2	Diseño del sist...	{1,00, NUN...}	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

11:04 p.m. 27/06/2018

ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos- evidencia

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión de cobranza

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"
- Considere que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fijas estrategias para el diseño de gestión de cobranza

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Diseño del sistema de cobranza	1. Considera que en el área de créditos y cobranzas cuentan con fijas estrategias para el diseño de gestión de cobranza.					X
	2. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con elementos influyentes para la cobranza, que pueden aportar al diseño operativo de la empresa					X
	3. La empresa cuenta con una política de cobranzas que beneficia a gestión en el banco			X		
	4. En el área de créditos y cobranzas se practica la utilización de justificaciones como herramienta del sistema de cobranza.		X			
Prevención de riesgo de crédito	5. En el área de créditos y cobranzas se toma en cuenta los aspectos internos y externos en el gestor de crédito.		X			
	6. El área de créditos y cobranzas cuenta con un sistema de segmentación hacia los clientes para obtener un crédito en cada evaluación de crédito.		X			
	7. Los colaboradores del área de créditos y cobranzas tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crédito evaluador.				X	
	8. En la evaluación crediticia se considera a las garantías como un elemento primordial en el proceso para así minimizar el riesgo.		X			
Control de otorgamiento de crédito	9. En el área de créditos y cobranzas se hace una clasificación de clientes de acuerdo a cada giro y sector que corresponde.		X			
	10. En el área de créditos y cobranzas se tiene claro los elementos de investigación para una adecuada evaluación crediticia.				X	
	11. El área de créditos y cobranzas ha creado valor a las evaluaciones de crédito que fomenta una minimización en los riesgos.				X	
	12. En el área de créditos y cobranzas se realiza acciones dirigidas para una buena decisión de créditos.				X	

CUESTIONARIO SOBRE ÍNDICES DE MOROSIDAD

ENCUESTA A: Asesores de negocio

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de servicio en la empresa

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Seguimiento de cartera	1. La información que brinda el área de créditos y cobranzas sobre del Deterioro en endeudamiento de clientes es de alta utilidad.				X	
	2. En el área de créditos y cobranzas se desarrollan estrategias que ayudan a medir y buscar la Capacidad de devolución.				X	
	3. En el área de créditos y cobranzas se realiza mediciones en los indicadores de desempeño de su personal de acuerdo a los avances que se solicita la meta en recuperación de cartera					X
	4. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con personal capacitado en Refinanciación con el fin de optimizar la gestión de las cuentas en mora que puedan ser recuperables.			X		
Liquidez	5. En las evaluaciones crediticias se realiza el análisis financiero de los indicadores de liquidez de las cuentas por cobrar con el fin de medir a los clientes.			X		
	6. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con herramientas para que los asesores evalúen el Capital de trabajo de cada cliente.				X	
	7. En el área de créditos y cobranzas se realizan acciones dirigidas para optimizar la información de la razón corriente de toda la cartera de clientes.				X	
Solvencia	8. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con sistemas de medición de la Prueba ácida para así aportar a la decisión del crédito.					X
	9. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con fuentes de información de los clientes, donde puedan lograr aportar a la evaluación de los asesores.				X	
	10. Los asesores de crédito son capacitados constantemente en temas de Análisis de solvencia para el beneficio de una correcta evaluación.			X		
	11. En el área de créditos y cobranzas se realiza talleres de temas financieros haciendo conocer Las Sr. de créditos a sus asesores de negocio.			X		

Muchas Gracias

ANEXO 6

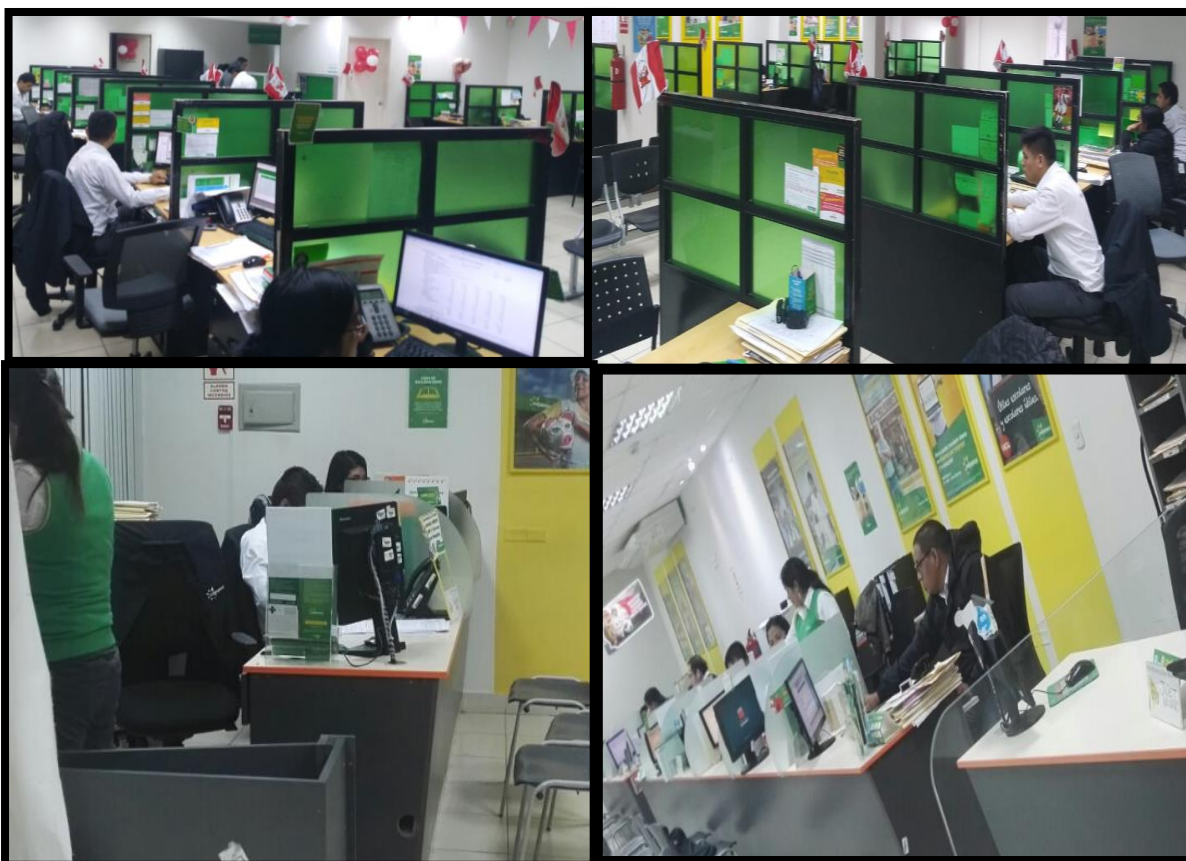
Reporte de cartera Ag. Ancón a cierre de mayo 2018

1		Reporte de Cartera al 31/05/2018																	
2		Elaborado por: División de Regucos - Gestión de Información y Seguimiento																	
3		31.05/2018																	
8		CARTERA COLOCACIONES ACTIVA										CLIENTES							
10	TERRITORIO TIPO	Cartera Inicio Mes (Ciene 32)	Cartera Stock	Meta Stock	% Avance Meta Stock	Crec. Día	Crec. Mes	Crec. Mes + Castigo Propuesto	Meta Crec. Stock	% Avance Meta Crec.	Cientes Inicio Mes (Ciene 32)	Ciente Stock	Meta Stock Cliente	% Avance Meta Stock	Crec. Día	Crec. Mes	Desemb. Mes Monto Total	Meta Desemb. Monto	% Avance Meta Monto
11	LIMA - NORTE 1	1,822,650	1,833,038	1,842,059	99.5%	1,764	10,386	10,386	15,427	67.3%	242299	242551	243095	99.8%	-1203	252	182,919	189,855	98.3%
12	REG ANCASH	438,100	439,989	446,370	98.6%	506	1,889	1,889	2,797	67.5%	56288	56450	56434	100.0%	-205	162	46,089	47,491	97.0%
37	REG LIMA NORTE II	498,934	501,374	499,028	100.5%	659	2,440	2,440	3,364	72.5%	36810	36750	36924	99.6%	-260	-51	45,123	46,725	96.6%
55	REG LIMA NORTE III	339,602	341,532	343,829	99.3%	402	1,930	1,930	3,146	61.4%	36429	36322	36531	99.4%	-202	-107	32,367	33,472	96.7%
56	HUACHO	102,095	102,147	103,614	98.6%	120	62	62	1,028	6.0%	12470	12308	12660	97.2%	-77	-162	10,143	10,636	95.4%
61	OVALO ZAPALLAL	110,012	110,769	112,084	98.8%	219	758	758	977	77.5%	11676	11650	11804	98.7%	-60	-26	10,493	11,216	93.6%
62	AG ANCON C. SOY - C	31,598	31,947	32,526	98.2%	104	349	349	355	98.5%	3922	3913	3974	98.5%	-18	-9	3,255	3,387	96.1%
63	AG OVALO ZAPALLAL C. SOY - OF	46,806	46,961	46,835	98.1%	114	155	155	347	44.7%	4604	4482	4535	98.8%	-30	-22	4,233	4,610	91.8%
64	AG VILLA LOS REYES C. SOY - OF	32,608	32,861	32,723	100.4%	1	253	253	276	91.9%	3250	3255	3295	98.8%	-12	5	3,005	3,220	93.3%
65	VENTANILLA	127,505	128,615	128,131	100.4%	63	1,110	1,110	1,140	97.4%	12283	12364	12067	102.5%	-65	81	11,731	11,620	101.0%

Cart. Mora [8]		Cart. Mora [1,8]		Cart. Mora [9,15]		Cart. Mora [16,30]		MORA > 15 AdH (en Reg)						CARTERA VENCIDA (Mora Contable)						MORA	PASE A RECUP.			
Saldo [0]	%	Saldo [1,8]	%	Saldo [9,15]	%	Saldo [16,30]	%	Saldo Mora > 15 (Ciene 32)	Saldo Mora > 15	Meta Mora > 15	Var Mes	% Mora > 15 (Ciene 32)	% Mora > 15	% Meta Mora > 15	Cartera Venc Inicio Mes (Ciene 32)	Cartera Vencido Stock	Meta Vencido Stock	Var. Mes MC S/.	% Mora Inicio Mes	% Mora Venc	% Meta Mora Venc	% Mora Total	Saldo Pase S/.	Pase Nro
1,658,800	90.5%	20,592	1.1%	25,098	1.4%	21,651	1.2%	48,704	51,134	43,087	2,430	2.8%	2.9%	2.4%	98,702	102,371	94,983	3,669	5.4%	5.6%	5%	9.3%	9,250	1661
397,501	90.3%	4,178	0.9%	5,661	1.3%	5,941	1.4%	12,837	13,054	10,877	217	3.1%	3.1%	2.6%	25,480	25,852	24,418	372	5.8%	5.9%	5%	9.5%	2,346	421
451,889	90.1%	5,585	1.1%	7,141	1.4%	5,215	1.0%	11,967	12,193	10,456	226	2.5%	2.6%	2.2%	29,395	29,901	28,241	506	5.9%	6.0%	6%	9.5%	2,138	369
307,856	90.1%	3,502	1.0%	4,629	1.4%	3,918	1.1%	10,299	10,778	9,966	479	3.2%	3.3%	2.7%	20,376	21,449	19,514	1,073	6.0%	6.3%	6%	9.8%	2,362	351
91,633	89.7%	1,040	1.0%	1,277	1.3%	1,356	1.3%	3,656	3,624	3,187	-32	3.8%	3.7%	3.2%	6,251	6,694	5,952	443	6.1%	6.6%	6%	10.2%	809	131
100,529	90.8%	1,103	1.0%	1,600	1.5%	1,166	1.1%	3,473	3,727	2,963	254	3.3%	3.5%	2.8%	5,693	6,196	5,389	513	5.2%	5.6%	5%	9.1%	789	104
28,808	90.2%	425	1.3%	527	1.7%	336	1.1%	883	1,069	767	186	2.9%	3.5%	2.5%	1,461	1,779	1,396	318	4.6%	5.6%	4%	9.6%	204	26
40,906	89.0%	512	1.1%	714	1.6%	591	1.3%	1,995	1,999	1,627	14	4.5%	4.5%	3.6%	2,993	3,179	2,822	186	6.5%	6.9%	6%	10.9%	465	51
30,816	93.8%	165	0.5%	366	1.1%	239	0.7%	605	658	569	53	1.9%	2.1%	1.8%	1,228	1,238	1,171	9	3.8%	3.8%	4%	6.1%	100	27
115,494	89.8%	1,366	1.1%	1,743	1.4%	1,397	1.1%	3,170	3,427	2,816	256	2.6%	2.8%	2.3%	8,442	8,558	8,174	116	6.6%	6.7%	6%	10.1%	784	116

ANEXO 7

Ag. Ancón externo e intern



ANEXO 8

Acta de coincidencias- Turnitin

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--



Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1055284503&lang=es&os=1&co=1145424326&ro=103

feedback studio UGALDE_JULCA_ANGIE_CAROLYN_2.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN MIBANCO S.A. AGENCIA ANCÓN LIMA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
 UGALDE JULCA, ANGIE CAROLYN

ASESOR:
 Mgr. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
 2018

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
3	www.scribd.com	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
5	es.scribd.com	<1 %
6	es.slideshare.net	<1 %
7	Entregado a UNAPEC	<1 %
8	renati.sunedu.gob.pe	<1 %

Página: 1 de 53 Número de palabras: 13537 Text-only Report High Resolution Activado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

Yo, Ugalde Julca Angie Carolyn, identificado con DNI N° 478943326, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La Gestión De Cobranza Y Su Influencia En Los Índices De Morosidad Crediticia En Mibanco S.A., Agencia Ancón – Lima, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....



 FIRMA

DNI: 47843326
 FECHA: 27 de junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Srta. ANGIE CAROLYN UGALDE JULCA

Trabajo de Investigación titulado:

LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN MIBANCO S.A., AGENCIA ANCÓN – LIMA, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de junio del 2018

NOTA O MENCIÓN : 17 (Diecisiete)

Lima, 21 de junio del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, coordinadora de Investigación de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial LIMA NORTE, revisora de la tesis titulada "LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN MIBANCO S.A., AGENCIA ANCÓN – LIMA, 2018" de la estudiante Ugalde Julca Angie Carolyn, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 19 de junio del 2019



Firma

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------