



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera

Confianza. Chota, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Vásquez Aguilar, Juan (ORCID: 0000-0002-7184-8290)

Vásquez Menor, Marlene (ORCID: 0000-0000-18603-5535)

ASESOR:

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (ORCID: 0000-0003-3053-8947)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A mi Madre, Esposa e Hija compañeras inseparables en cada jornada, por ser la razón de mi vida. Ellas han representado el gran esfuerzo de esta investigación.

Juan.

A mis Madres, Esposo e Hijos compañeros inseparables en cada jornada, por ser la razón de mi vida. Ellos han representado el gran esfuerzo de esta investigación.

Marlene.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo, a la escuela de pre grado de Administración, a los docentes por contribuir en nuestra formación profesional, y en especial al asesor Juan Amílcar Calderón Villanueva por guiarnos y apoyarnos en el desarrollo de la presente investigación.

Juan y Marlene.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	iviii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	22
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	22
2.2 Operacionalización de variables.....	23
2.3 Población, muestra y muestreo.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información; validez y confiabilidad.....	26
2.5 Procedimiento.....	27
2.6 Métodos de análisis de datos.....	27
2.7 Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	50

RESUMEN

La investigación cuyo título “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

Tuvo como objetivo general Formular estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, teniendo como muestra de estudio a 30 trabajadores o colaboradores internos. La investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo y correlacional. Propositivo.

El diseño es no experimental, no hay intervención directa o manipulación de variables. Tiene enfoque Cuantitativo; pues utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, basado en la medición numérica utilizando el procesamiento, para establecer patrones de comportamiento y probar fundamentos teóricos.

La conclusión general es que se formuló las estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente que son 19 cuyo costo de formulación y ejecución es de S/ 13 000.00 a mediano plazo. La jerarquía responsable de su implementación estará a cargo del Gerente y jefe de créditos de la empresa financiera.

Palabras clave: morosidad, de estrategias de recuperación, créditos.

ABSTRACT

The research whose title “Credit recovery strategies in customer delinquency. Financial Trust Chota, 2019”.

Its general objective was to formulate credit recovery strategies for customer delinquencies. The data collection instrument used is the questionnaire, taking as study sample 30 workers or internal collaborators. The research was non-experimental, with descriptive and correlational design. Purposeful.

The design is non-experimental, there is no direct intervention or manipulation of variables. It has a quantitative approach; because it uses data collection to test hypotheses, based on numerical measurement using processing, to establish behavioral patterns and test theoretical foundations.

The general conclusion is that the credit recovery strategies in arrears of the client were formulated, which are 19 whose cost of formulation and execution is S / 13,000.00 in the medium term. The hierarchy responsible for its implementation will be in charge of the Manager and chief credit officer of the financial company

Keywords: *late payment, recovery strategies, credits.*

I. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo está formulado en concordancia con la Guía de trabajo de investigación RRN N°0089-2019-UCV y comprende la realidad problemática, antecedentes investigados que abarca artículos científicos de revistas indexadas y tesis a nivel nacional e internacional (p.11), las teorías o enfoques conceptuales, la formulación del problema, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

La situación problemática.

Se enfoca en establecer la jerarquía del problema de estudio y su correspondiente impacto en el entorno social se recopila de artículos científicos que equivale al 60% de un total mínimo de 40 referencias de las cuales se discrimina como sigue; con tiempo de publicación menor a cuatro años son seis, que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español y a nivel nacional dos en español. Con tiempo de publicación mayor a cuatro años son dieciocho; los que a nivel internacional son siete en inglés y tres en español; y a nivel nacional ocho en español.

A continuación, se presenta lo referido con tiempo de publicación menor a cuatro años que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español y a nivel nacional dos en español que indican como sigue:

En España la revista Investigaciones económicas; cuyo artículo Determinantes de la morosidad de las Cajas de ahorro españolas. Concluyó que el lapso económico está estrechamente relacionado con el nivel de morosidad de las cajas de ahorros españolas, el incremento excesivo del crédito, la especialización crediticia, la merma de los márgenes y una gestión ineficaz [...]. (Saurina, 2018, p.393).

El paralelismo de las conclusiones relaciona muy cercanamente a una de las variables de la presente investigación. Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con

la ejecución del estudio “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

En México la revista REMEF; sentencia que una crítica formulada desde hace varios años a los bancos comerciales es que no incrementan el volumen de crédito que otorgan [...]. las posibles causas para restricción de crédito es el índice de morosidad de los deudores y por ende es una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad de los bancos (Chavarín, 2015, p.73).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”. La similitud de estudiar causas y consecuencias de la morosidad lo acercan a la presente tesis.

En Nigeria Journal of Economics, los préstamos siguen siendo una de las principales funciones de los bancos en todas las economías. De hecho, los intereses cobrados por préstamos y anticipos en la actualidad constituyen una parte considerable de las ganancias de los bancos. El documento concluye que el monto de las provisiones para pérdidas crediticias es inaceptable, ya que pone en peligro la rentabilidad de los bancos en el país. Por lo tanto, sugiere que, si se adoptan las recomendaciones dadas, la miríada de activos no productivos se reduciría y esto allanaría el camino para una mayor rentabilidad de los bancos de depósito de dinero nigerianos. (Aremu, O. S., Subero, O. J. y Oke, J. A., 2017, p.53-55.). La similitud de estudiar las causas y las consecuencias del retraso en el pago lo acerca al presente estudio.

En Kenia, la Revista académica internacional de economía y finanzas, buscó averiguar si el desempeño financiero de Kericho Water & Sanitation Company (KEWASCO) se atribuía a la gestión de las cuentas por cobrar. [...] Los resultados mostraron que KEWASCO, el rendimiento financiero variable Retorno sobre el patrimonio (ROE) se vio significativamente afectado en el tamaño de la región con una correlación positiva de 0.688 y la rotación del inventario con una correlación negativa de 0.245. Según la ecuación

de regresión establecida, teniendo en cuenta todos los factores; El tamaño de la región, el período de pago promedio (en días), el volumen de negocios de las cuentas por cobrar y el período promedio de cobro) del desempeño financiero de KEWASCO, medido por el ROE fue de 0.752 (75.2%). período, rotación de cuentas por cobrar y niveles de deuda para mejorar su desempeño financiero. (Siele, K. C. y Tibbs, C. Y., 2019. p.2). El paralelismo de las conclusiones se relaciona muy estrechamente con una de las variables de la presente investigación con respecto a la correlación.

En el Perú la revista *In Crescendo* tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión de la calidad crediticia; aplicada a la morosidad de la cartera de la Micro y Pequeña Empresa en los Resultados Económicos y Financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa, periodo 2014 y 2015 de la micro y pequeña empresa [...]. Concluye que el proceso de la gestión crediticia a la micro y pequeña empresa, no se aplica de manera adecuada” (Jiménez, 2018, p.335).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

La correspondencia de su temática relaciona a las Cajas de ahorro con la financiera objeto de estudio con la reciente indagación.

En la revista *Economía* del departamento de economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la publicación del artículo Competencia y calidad de cartera en el mercado micro financiero peruano, 2003-2015. La conclusión demuestra una relación inversa entre el Índice de Lerner y la morosidad [...] lo que implica que el aumento de competencia en el mercado micro financiero ha compuesto un deterioro en la calidad de cartera crediticia” (Huamán y Andía, 2016, p.67). Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias;

fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

Por tanto; el término cartera crediticia coincide y se enfoca también en la presente investigación.

En España la revista de Estudios Cooperativos, el artículo Las entidades financieras de economía social ante la crisis financiera: un análisis de las cajas rurales españolas; donde resume: [...] “El entorno de crisis financiera global requiere una caracterización comparativa del sector con la banca y las cajas de ahorros mediante el análisis de las tasas de morosidad, de cobertura de insolvencias y los ratings otorgados”. (Zurdo, R. P., Palacio, J. R. S., & Tormo, F. S., 2010, p.100, 133 - 135.).

Las declaraciones anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

Por tanto; el término tasas de morosidad concuerda y se enfoca igualmente en la presente exploración.

En México la revista El Universal revela que el Banco de México señala alza de morosidad financiera en hogares. El aumento de morosidad de portafolio de consumo [...] es producto de la estrategia seguida por algunos bancos de atender a sectores de la población considerados de mayor peligro y en algunos casos, no existía investigación solvente antecedente (Arteaga, 2007, p.1). Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al

investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019. Efectivamente; el término portafolio de consumo, información solvente antecedente; concuerda y se enfoca igualmente en la presente indagación.

República de Corea, la revista *Information Sciences*, la tasa creciente de pagos atrasados por parte de los clientes de tarjetas de crédito, causada por la reciente recesión económica, está causando no solo márgenes de ganancias reducidos sino también pérdidas de ventas significativas para las empresas minoristas. El modelo híbrido combina una red Kohonen y un modelo de riesgo proporcional de Cox. Una red de Kohonen se utiliza para agrupar a los morosos en grupos homogéneos. El modelo de riesgo de Cox se utiliza para analizar los patrones de pago de los delincuentes en cada grupo. El modelo estima el tiempo esperado de recuperación de crédito de los morosos. La precisión de predicción de este modelo obtuvo una puntuación superior al 93% (Ha, 2010, p. 3703-3717). Effectively; the prediction of this model bases the present thesis.

En Suiza, el *Journal of Financial Risk Management*, los modelos de calificación crediticia juegan un papel fundamental en la práctica de gestión de riesgos de la mayoría de los bancos. Se utilizan para cuantificar el riesgo de crédito a nivel de contraparte o transacción en las diferentes fases del ciclo de crédito (por ejemplo, modelos de aplicación, comportamiento y cobro). [...] Se determina que los bancos que estén dispuestos a implementar el enfoque más avanzado para calcular sus requisitos de capital según Basilea II deberán aumentar su atención y consideración de los modelos de calificación crediticia en el futuro cercano. (Sábato, 2010, p 35-43). Exitosamente; El término cuantificar el riesgo crediticio de este ejemplo ejemplifica la presente tesis.

En Ghana, la revista *American International Journal of Contemporary Research* el estudio analizó las causas y el control de la morosidad / incumplimiento de préstamos en instituciones de microfinanzas en Ghana. Se utilizó una técnica de muestreo aleatorio para

seleccionar veinticinco instituciones microfinancieras y doscientos cincuenta clientes para el estudio. El estudio encontró las causas de incumplimiento de préstamo para incluir; alta tasa de interés, préstamos de tamaño inadecuado, mala valoración, falta de monitoreo y selección inadecuada de clientes. Se encontró que las medidas para controlar el incumplimiento incluyen capacitación antes y después del desembolso, tasa de interés razonable, monitoreo de clientes y evaluación adecuada del préstamo. Se recomendó entre otros que las IMFs deberían tener políticas y procedimientos de crédito claros y efectivos y deberían ser revisadas regularmente. Se concluyó que el gobierno y, por lo tanto, el Banco de Ghana deben monitorear y supervisar regularmente las IMF para garantizar la seguridad de los depósitos de los clientes y la confianza de los clientes. (Addae, 2014, p.36). Las instituciones microfinancieras de etiquetado de este libro de texto basan la presente tesis.

En Estados Unidos de América, el RAND Journal of Economics, estudiamos la adopción del recuento de crédito mecanizado en una gran corporación de financiamiento de automóviles y las variaciones que permitió en las prácticas de oferta. La calificación crediticia parece haber aumentado las ganancias en aproximadamente mil dólares por préstamo. Identificamos dos beneficios distintos de la clasificación de riesgos: la capacidad de evaluar a los prestatarios de alto riesgo y la capacidad de dirigir préstamos más generosos a prestatarios de bajo riesgo.

Mostramos que estos tuvieron efectos de magnitud similar. También documentamos que la calificación crediticia redujo la rentabilidad en todos los concesionarios y brindamos evidencia consistente con la opinión de que la calificación crediticia puede haber sustituido las diferentes cualidades de la información local. (Einav, L., Jenkins, M. y Levin, J., 2013, p. 249-274). En lo que respecta a la calificación crediticia de etiquetado, este libro de texto basa el presente caso.

En la India, International Journal of Innovative Research & Development, el mayor riesgo que enfrentan los bancos comerciales es el riesgo de crédito, que está asociado con la incertidumbre de que los prestatarios no paguen el monto del préstamo. [...] El presente estudio se basa en datos secundarios recopilados y revisados de estudios previos, pautas dadas por RBI, normas prudenciales y pautas del acuerdo de Basilea. Su objetivo es comprender el concepto de riesgo de crédito, la necesidad de aprobación de crédito y el

sistema de evaluación, la justificación de la administración del Mecanismo de Revisión de Préstamos de los bancos comerciales y sugerir las medidas que deben adoptar los banqueros para mitigar las pérdidas causadas por los activos del préstamo. (Chilukuri, 2014, p.12). Merecidamente; el término peligro crediticio está de acuerdo y se enfoca igualmente en el presente estudio.

En los Estados Unidos de América, el ABA Banking Journal, los productos de seguro de crédito ofrecidos por los acreedores estadounidenses han visto mejores días. Desde que se vendió la primera póliza en 1917, el seguro de crédito se ha ofrecido de manera rutinaria junto con la deuda a plazos del consumidor. Durante décadas, también se ha ofrecido un seguro de crédito para proteger los saldos de las tarjetas de crédito. Con el tiempo, millones de personas han comprado esta protección opcional de su prestamista. Hoy, el seguro de crédito está en el modo de declive de su ciclo de vida empresarial. Los prestamistas están abandonando su producto de seguro de crédito y ya no lo ofrecen en tipos definidos de créditos.

A algunos les resulta difícil mantenerse al día con la gran cantidad de cambios en los protocolos de seguro. Otros están frustrados con las inconsistencias interestatales resultantes en el producto, el precio y la elegibilidad provistos a su base de clientes. Indicado simplemente; ¡El producto está desgastado! Varios prestamistas están buscando una alternativa a un producto de seguro de crédito. Y están encontrando uno basado en algo llamado un acuerdo de cancelación de deuda. Lo que sigue es una guía práctica para comprender esta alternativa creciente. (Reilley, 2001, p.12). Exitosamente; El plazo de cancelación coincide con el presente estudio.

En los Estados Unidos de América, la Revista Internacional de Ingeniería y Tecnología Avanzada, hoy los bancos se enfrentan a una competencia intensa debido al crecimiento gradual de muchos bancos, así como al aumento de las demandas de los clientes. Los clientes cambian fácilmente a otro banco si el otro banco les proporciona más beneficios e instalaciones que desean. Para aprovechar estas necesidades de los clientes y reducir la pérdida de clientes, muchas instituciones bancarias están utilizando análisis predictivos. Utilizando el análisis predictivo, los bancos están tratando de mejorar su relación con el cliente y retener a sus clientes existentes y también idear un mecanismo efectivo para el marketing. (Budale y Mane, 2013, p.508). Por lo tanto, la frase los bancos de análisis predictivos están tratando de mejorar su relación con el cliente y es importante para el estudio real.

En nuestro territorio la revista Economía de la PUCP resume la importancia de la morosidad en las microfinancieras peruanas y sus autores aducen al respecto identificar la importancia relativa de tres tipos de variables. Primero, identificar variables de carácter macroeconómico las mismas que están unidas al nivel de actividad de la economía). Segundo, variables microeconómicas ligadas con la gestión de las IMF (política de créditos, tecnología crediticia, sistemas de alicientes para su personal, etcétera). Finalmente, variables relacionadas con las dinámicas locales. Formula un modelo de datos de tabla dinámica con investigación por mes para el periodo 1998- 2001, y para 35 IMF (Aguilar y Camargo, 2002, p.65-221).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019.

Destacan por su importancia y utilidad para la presente investigación los términos políticos de crédito, dinámicas locales, macro y microeconomía.

La revista Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo propósito concurrió para diseñar una propuesta de evaluación estratégica basada en el “BalancedScoreCard”, que admita despuntar la evaluación estratégica tradicional que ejecuta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán (COOPAC TUMÁN).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan

para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019. Primero, se evaluó tradicionalmente los cardinales indicadores (riesgo de liquidez, riesgo crediticio, solvencia y endeudamiento, actividad, rentabilidad, eficiencia y crecimiento anual real) utilizando la metodología de la Federación Nacional de Cooperativas de Crédito del Perú (2009). Luego, para fijar el capital intangible (y tangible) se utilizó el diseño metodológico del BSC. (Romero, 2013, p.75). Por ende, son de utilidad para puntualizar el actual escudriñamiento relacionado a importantes indicadores Como de peligro de liquidez, crediticio, y rentabilidad.

La revista Contabilidad y negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú al respecto [...] comparan algunos indicadores del año 2005 con los del año 2001, respecto a los cuales se puede acometer como sigue: El indicador de la Cartera Atrasada [(Créditos Vencidos + Créditos en Cobranza Judicial) / Créditos Directos] pauta un avance notable en la calidad de la cartera; significa, una baja transcendental en la morosidad. Los ratios de rentabilidad Utilidad Neta/ Patrimonio y Utilidad Neta/Activo permiten apreciar una recuperación notable de los márgenes obtenidos por el sector (Villanueva (2006, p.20). Añade además “en la formación de la Cartera de Créditos de la Banca Múltiple se tipifican cuatro segmentos de créditos: comerciales, de consumo, a microempresas e hipotecarios. (Villanueva, 2006, p.21). Son de utilidad para puntualizar el actual escudriñamiento relacionado a importantes indicadores de peligro de liquidez, crediticio, rentabilidad.

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso

de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019

El presente trabajo de investigación Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia pautó cómo el financiamiento a la micro y pequeña empresa en Perú ha estado desarrollando en forma progresiva y intercalada en los postrimeros años, donde no solo las empresas especializadas en este segmento apuntan sus esfuerzos para dar servicios financieros a las micro y pequeña empresa, sino también que la mayoría de los bancos tradicionales han reorientado su vigilancia a este sector emergente y, utilizando el know how micro financiera, investigan la bancarización gestionando con personas de los sectores de bajos ingresos, que hasta hace poco no eran sujetos de crédito con posibilidades de desarrollar sus negocios y, consiguientemente, regenerar su calidad de vida. (Toledo, 2009). Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019.

De lo anterior se toma un panorama amplio y a la vez específico que sirve para fundamentar el presente estudio de investigación de la financiera Confianza respecto a las dimensiones e ítems a considerar para desarrollarlo.

El artículo asumido por los autores líneas abajo se indagan prácticamente las principales factores o causas de las tasas de la morosidad en el Sistema de Cajas Municipales del Perú...2003 -2010. Se pretende que la tasa de créditos, así como la posición de liquidez y la posición de intermediación de fondos, medida por la ratio de créditos a depósitos, tienen un efecto positivo sobre la morosidad. Por otro lado, el dinamismo económico del país, con la métrica de variación porcentual de su PBI aqueja negativamente a la morosidad. Además, las consecuencias obtenidas revelan que las variables reivindicadas muestran en suma medida el comportamiento de las tasas de morosidad. (León, Mantilla y Cermeño, 2011, p. 1).

De lo antepuesto se toma un vista amplio y a la vez puntualiza que sirve para cimentar el reciente estudio de examen de la financiera Confianza respecto a las extensiones e ítems a discurrir para su proceso. Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019

La Revista Semana económica (noviembre 2014), indica que la morosidad bancaria bajó a 2.46% en noviembre, según Asbanc. La tasa fue menor en 0.01 puntos porcentuales comparada con la registrada al cierre de octubre, pero mayor en 0.28 puntos respecto a la de noviembre del 2013. “El resultado de noviembre último fortificaría nuestra apreciación acerca de cierta estabilización en la ratio de morosidad en los meses nuevos”, de acuerdo a la entidad. Agregó que la tendencia al alza que mostró esta variable en los últimos años se explica cómo resultado de la escena de desaceleración económica, el cual “afectó la capacidad de pago de agentes (personas y empresas) que emplazaron financiamiento pronosticando un mejor contexto”.

Según The Economist Intelligence Unit, siendo el Perú el que ofrecería el mejor entorno donde las microfinanzas se desarrollan dentro del mundo. Sin embargo, el 2014 fue malo para el sector microfinanciero peruano (financieras, cajas municipales y rurales y edpymes). En este año 2014 destacan tres aspectos claves del tema margen-morosidad-rentabilidad; los márgenes se redujeron, la tasa de morosidad aumentó y los niveles de rentabilidad son cada vez menores. La morosidad mantuvo tendencia al alza en el último año. Las cajas rurales llevaron la peor parte. Respecto a los créditos a pequeñas empresas, sus tasas de morosidad incrementaron 4.5 por ciento, y en los créditos a microempresas, 3.5 por ciento. Finalmente, el indicador retorno sobre patrimonio (ROE) del sistema del 20% de hace un par de años pasó a ratios menores al 12%. A septiembre del 2014, el ROE en las financieras llegó a 10.6%; y en las cajas municipales a 12.8% y rurales -6 (Semana Económica, 2014).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019

El artículo de Semana Económica en el año 2014 con el título en MiBanco a la venta indica que por razones de los pésimos resultados defienden la decisión desde hace meses mueven noticias donde el sector microfinanciero está en estado debil. Dentro de sus vitales problemas destacan la acentuación de los costos financieros [...] los inconvenientes cambiarios, la alta rotación de trabajadores y la retirada de talentos. Sin embargo, lo más peligroso sería el incremento de la morosidad, la eliminación de varias comisiones por parte de la SBS [...] y las inversiones fallidas de algunas de ellas en el exterior. Por otro lado, la última alerta lo genero el Grupo ACP, que esta semana se apartó de su participación en la microfinanciera boliviana Banco Sol y haría lo mismo con Mibanco en el Perú (Hurtado J, 2014).

Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019Destacan por su importancia y utilidad para la presente investigación los términos incremento del riesgo creditico, aumento de la morosidad

Anecop: La morosidad en el Perú es una de las más bajas de la zona. La morosidad

en el Perú, ascendente a 2.11% al mes de agosto, es una de las más bajas de la zona, en comparación con los principales países latinoamericanos, señaló la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas Del Perú (Semana Económica, 2013). Las líneas anteriores referidas a reseñar la historicidad de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador en las vertientes paralelas de la estructura de causas y consecuencias; fundamentos y resultados; en fin; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, posterior análisis, pasando por la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado para el caso de “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019.

La relación de la anterior cita destaca por su importancia y utilidad para la presente investigación la morosidad y el enfoque a nivel nacional e internacional de la temática

Los antecedentes del estudio

De esta investigación se extraen de Tesis, con tiempo de publicación (a) menor a cuatro años que son dos; que a nivel internacional es una en inglés; asimismo; a nivel nacional una en español, (b) mayor a cuatro años son seis; que a nivel internacional son dos en inglés y dos en español; además a nivel nacional dos en español.

Okunor, G. (2019). En su tesis: Determinantes de la tasa de interés crediticio y las tasas de recuperación de préstamos de las instituciones de microfinanzas en Ghana: un estudio de caso de la metrópoli de Accra, el estudio se enfocó críticamente en los problemas de los determinantes de la tasa de interés y la tasa de recuperación de préstamos de las instituciones de microfinanzas en la metrópoli de Accra. El costo operativo afecta la tasa de recuperación del préstamo. Una correlación de $r = 0.588$ muestra el grado de relación que indica una fuerte correlación positiva entre el costo operativo y la tasa de recuperación del préstamo. Las tasas de recuperación de préstamos no dependen de las primas de tasas de interés. Por lo tanto, la forma en que se establecen las primas de tasas de interés no afecta la recuperación de préstamos de instituciones microfinancieras. Además, existe una relación bastante fuerte entre la tasa mínima y la tasa de recuperación de préstamos. Esto fue demostrado por una revisión periódica y una forma de ajuste de precios que fue aceptada principalmente por los encuestados. (p.7).

Jiménez, A. (2017). En la tesis: “Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano”; tuvo como objetivo examinar solamente el portafolio moroso a través de la cual explora medir de forma específica la particularidad de la cartera crediticia del sistema bancario. Concluye que: “en aquel momento, la morosidad, definida en la presente investigación como la cartera atrasada (créditos vencidos y en cobranza judicial) sobre el total de colocaciones, podría constituir un problema de relevante significancia para todo el sistema bancario” (p.1). Los estudios científicos indicados anteriormente referidas a reseñar la cronología de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador posibilitando encontrar las causas o fuentes y consecuencias; fundamentos y resultados; en realidad; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, un posterior análisis, con preámbulo de la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado sucintamente “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

Atukunda, S. (2014). En su tesis: Estudio analítico de la gestión de la delincuencia en bancos comerciales en Uganda, un caso de Stanbic bank (u) limited; Su objetivo era identificar las prácticas de gestión de la delincuencia en Stanbic en el período (2012-2013). Las medidas y estrategias de seguimiento para reducir los préstamos morosos fueron el estricto cumplimiento de la política crediticia y el aumento de los servicios posteriores al préstamo. Esta contribución será esencial para reducir los préstamos no redituables en bancos estáticos y también en bancos comerciales en Uganda, que también pueden enfrentar el mismo desafío. Las áreas para investigación adicional incluyen; es necesario explorar alternativas de gestión de morosidad, incluida la venta de activos no rentables a los cobradores de deudas, es necesario explorar si ciertos productos ofrecidos a los clientes son adecuados y la posible interrupción de tales tarjetas de crédito, es necesario analizar si los aumentos en Las primas de seguro pueden ser una solución para reducir las pérdidas por incumplimiento. (p.10)

En Malasia su tesis: un estudio preliminar sobre estrategias de gestión del riesgo de

crédito de una institución financiera seleccionada; Su objetivo era investigar el tipo de estrategias de gestión de riesgos y prácticas de monitoreo implementadas por las instituciones financieras en Malasia. La muestra consta de quince instituciones y este estudio encontró que la diversificación de los servicios de préstamos, la mitigación de riesgos y la capacitación y el desarrollo del personal son las tres prácticas más populares implementadas por las instituciones financieras. Por último, este documento es uno de los primeros que intenta utilizar datos primarios en las estrategias de gestión del riesgo de crédito, lo que es una contribución significativa en el área de las finanzas. (Soke y Izza, 2009, p.45).

Moreno, A. (1991). En la tesis: “Los riesgos morosos de las entidades de crédito” España, concluye la investigación que a la letra dice “se propone un modelo de control y análisis del riesgo, desarrollado mediante un sistema de hojas de cálculo electrónico, valido para que la auditoria a distancia pueda prevenir situaciones de morosidad (p.1). Los estudios científicos indicados anteriormente referidas a reseñar la cronología de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador posibilitando encontrar las causas o fuentes y consecuencias; fundamentos y resultados; en realidad; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, un posterior análisis, con preámbulo de la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado sucintamente “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

En Ecuador la tesis “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha en Guayaquil en el periodo 2011” indica que la disminución de recuperación de la cartera vencida de esta institución, constituye un grave problema que complica la comodidad de largo plazo de la institución financiera y concluyentemente del propio sistema financiero [...] razones por las que se hace preciso complementar con una alternativa de modelo de gestión de cobros de cartera vencida. Además los principales fundamentos de los peligros que han sufrido algunos sistemas financieros y algunas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad (Vera, 2013

p.12).

Los estudios científicos indicados anteriormente referidas a reseñar la cronología de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador posibilitando encontrar las causas o fuentes y consecuencias; fundamentos y resultados; en realidad; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, un posterior análisis, con preámbulo de la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado sucintamente “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

En Trujillo - Perú la tesis de pregrado: “Incidencia de la Gestión integral de riesgos de crédito en la morosidad de las CAC, de la Región La Libertad durante el ejercicio 2010-2012”. Concluye coexiste un nivel de comunidad en créditos de consumo no-revolvente, microempresas y pequeñas empresas; en donde la mayor participación de mora se localiza en estas secciones, la gestión de riesgos de crédito no se ha implementado en su totalidad, encomienda que las CAC realicen completamente la gestión de riesgos de crédito y evalúen la agrupación de sus créditos (Lizárraga, 2013, p.83). Los estudios científicos indicados anteriormente referidas a reseñar la cronología de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador posibilitando encontrar las causas o fuentes y consecuencias; fundamentos y resultados; en realidad; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, un posterior análisis, con preámbulo de la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado sucintamente “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019. Es en particular muy importante a tener en cuenta este estudio como modelo de generar análisis para recetar estrategias de cobranza.

En Trujillo-Perú la tesis de pregrado: Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos Agen. Real Plaza – CMAC Trujillo 2010-2012, donde el objetivo

consistió en determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Los Corolarios obtenidos fueron los indicadores de morosidad de los cardinales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros; originando el ampliación de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en derivación la rebaja de la rentabilidad, variación del costo por inseguridad crediticia, acentuación de la cartera de alto riesgo y por tanto el menoscabo de sus activos. (Castañeda y Tamayo, 2013, p.4).

Los estudios acreditados indicados anteriormente referidas a reseñar la cronología de investigaciones estandarizadas para su correcta publicación apoyan, fundamentan, vislumbran una perspectiva útil, metodológicamente estructurada que enriquecen al investigador posibilitando encontrar las causas o fuentes y consecuencias; fundamentos y resultados; en realidad; se exteriorizan para servir de soporte a la metodología en su parte de diseño, tipología; enlace con el instrumento para incorporar los datos, procedimiento para ello; y finalmente destinarlos para su respectivo procesamiento, un posterior análisis, con preámbulo de la discusión y terminar en las conclusiones para poder recomendar con la ejecución del estudio denominado sucintamente “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

Las teorías o enfoques conceptuales

Las pertinentes a esta investigación financiera se incorporan de libros o textos con tiempo de publicación menor a cuatro años de los cuales son dos; una en español y una en inglés, además; mayor a cuatro años son seis de los cuales dos en inglés y cuatro en español. Los conceptos que destacan en la investigación son estrategias, recuperación de créditos y morosidad.

Para Del Valle (2005) “El término crédito proviene del latín *creditum*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo”. “Es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (p.7). Los enfoques de los conceptos tratados, abordados, reflexionados, analizados y evidenciados razonablemente líneas arriba con el objetivo de soportar la estructura en la cual se van a sentar las definiciones de las variables directas, indirectas,

intervinientes, relacionadas, univariadas, bivariadas, multivariadas, etcétera; sirven para probar o no probar, refutar o no refutar, contrastar o no contrastar los resultados de la investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

Para Morales, J. y Morales, A. (2014), para determinar la estrategia de cobranza es primordial partir la cartera de clientes, en función con las particularidades frecuentes de los clientes y las cuentas, como por ejemplo la antigüedad, suma, producto, lugar, perfil del cliente o la propia deuda para así fijar las estrategias apropiados para segmento de clientes que poseen problemas semejantes. Los enfoques de los conceptos tratados, abordados, reflexionados, analizados y evidenciados razonablemente líneas arriba con el objetivo de soportar la estructura en la cual se van a sentar las definiciones de las variables directas, indirectas, intervinientes, relacionadas, univariadas, bivariadas, multivariadas, etcétera; sirven para probar o no probar, refutar o no refutar, contrastar o no contrastar los resultados de la investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019. Medios y formas que nos facilita el cómo y cuándo ejecutar cobros, considerando criterios para negociar con el deudor como: Plazos, medio de pago, Antecedentes del cliente, medio de Comunicaciones, Acciones legales, Recordatorios de pago, etcétera. Sus dimensiones son Comportamiento de pago y Sistema de Cobranza (Morales y Morales, 2014) (p.146)

Para Molina, V. (2005), Una forma de vender es también cobrar, por ejemplo, si un prospecto o cliente está concluyendo de cubrir su deuda podría ser invitado para que visite la empresa o avisarle de cualquier específica promoción especial; o bien porque se plasmó en su memoria una excelente posición de la empresa debido a que se le cobro de una manera que le genero mucho valor. (p.11). Los enfoques de los conceptos tratados, abordados, reflexionados, analizados y evidenciados razonablemente líneas arriba con el objetivo de soportar la estructura en la cual se van a sentar las definiciones de las variables directas, indirectas, intervinientes, relacionadas, univariadas, bivariadas, multivariadas, etcétera; sirven para probar o no probar, refutar o no refutar, contrastar o no contrastar los resultados de la investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019.

Para Brachfield, P. (2003), la palabra morosidad en el lenguaje de la empresa (y además en el corriente), se usa tanto para describir a dilaciones en la cancelación como para mencionar las compromisos o deudas abandonadas. Para referirse también al incumplimiento generalizado del plazo de pago por parte de los clientes a una empresa. (p.31). Además, en su reflexión de la temática establece que existe diversas razones de la gente que no paga, si quisiéramos incluir sus dimensiones: (a) Liquidez en sus finanzas, no liquidez o insolvencia fortuita, insolvencia transitoria, insolvencias definitivas, insolvencias de origen, intencionales, (b) Gestión de empresa no eficiente, (c) Voluntad o intención de pago, (d) Gestión de requerimiento de pago.

Para Westley, G. y Branch, B. (2014), haya que los índices de morosidad dependen fundamentalmente de las variables relativas a las políticas de las entidades financieras que afectan a los incentivos que los prestatarios tienen para amortizar sus préstamos. Afortunadamente, esto significa que las entidades financieras tienen un amplio margen para motivar a los clientes prestatarios a que escojan no incurrir en incumplimiento. (p.4). Los enfoques de los conceptos tratados, abordados, reflexionados, analizados y evidenciados razonablemente líneas arriba con el objetivo de soportar la estructura en la cual se van a sentar las definiciones de las variables directas, indirectas, intervinientes, relacionadas, univariadas, bivariadas, multivariadas, etcétera; sirven para probar o no probar, refutar o no refutar, contrastar o no contrastar los resultados de la investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019

Para Ruza, C. y Curbera, P. (2013), afirman que el peligro de crédito se ha tornado más enmarañado, siendo cada vez más precisos componentes que admitan una apropiada cuantificación de su extensión y receta que abarque toda la entidad Financiera. La aseveración anterior pone en evidencia la más clara y concisa afirmación de lo que es realmente ceder los créditos a personas u empresas que de una u otra forma son un peligro en potencia. Los enfoques de los conceptos tratados, abordados, reflexionados, analizados y evidenciados razonablemente líneas arriba con el objetivo de soportar la estructura en la cual se van a sentar las definiciones de las variables directas, indirectas, intervinientes, relacionadas, univariadas, bivariadas, multivariadas, etcétera; sirven para probar o no probar, refutar o no refutar, contrastar o no contrastar los resultados de la investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza desarrollado en la ciudad de Chota en el año del 2019

La formulación del problema

¿Cuáles serían las estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente en Financiera Confianza en la sede Chota en el año 2019?

La justificación del estudio. Se enfoca en dar contestación a dicha cuestión que hipotéticamente es forjar deliberación y discusión académica en relación el conocimiento existente, comparar una teoría, comprobar resultados. Para las ciencias de la empresa, un trabajo de investigación tiene defensa teórica cuando se discute una teoría relacionada a la administración o una económica (es decir, los compendios que la llevan), su trascurso de constitución o sus corolarios. En tanto alguien busca mostrar las soluciones de un patrón, está ejecutándose la justificación teórica. Por otro lado, se habla de justificación práctica en la medida que su impulso ayuda a disipar un problema o, por lo menos, formula estrategias que al emplear apoyarían a solucionar y en último lugar si el proyecto que se va a efectuar plantea un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable se hablaría de la llamada justificación metodológica.

Las hipótesis

Las generales: H_1 : “Si implementamos las estrategias formuladas, entonces; recuperaríamos los créditos en morosidad del cliente en F.C sede Chota el año 2019”; H_0 : “Si no implementamos las estrategias formuladas, entonces; no recuperaríamos los créditos en morosidad del cliente en F.C sede Chota el año 2019”. Las hipótesis específicas (H_0): “No existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019”. H_1 : “existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente.”

Las hipótesis a nivel general para efectos de la presente investigación van dirigidas al tipo propositivo o también denominado Cuantitativo, dado que intervienen para preconizar y que lo podríamos colocar en forma de interrogante para fines didácticos de su comprensión qué pasaría si lo implementamos o aplicamos esta propuesta. La única forma de contrastar, corroborar, validar o refutar estas hipótesis es cuando realicemos una investigación experimental, la cual, no haremos en este estudio, y más bien existe una oportunidad lejana o no para quienes intenten realizarla.

Las Hipótesis a nivel específico van enfocadas también a dar conjeturas que necesitan ser validadas, por la cual, se requiere saber, indagar, averiguar de qué manera se relacionan las variables estrategias de recuperación de créditos y la morosidad del cliente. La única forma de contrastar, corroborar, validar o refutar estas Hipótesis es cuando realicemos una investigación experimental, la cual, no haremos en este estudio, y más bien existe una oportunidad lejana o no para quienes intenten realizarla.

Los objetivos

Se derivan de la problemática y del problema y el objetivo general lo indicamos como Formular estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Los objetivos específicos se enlistan hacia (a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos, (b) medir el nivel de morosidad del cliente, (c) determinar el nivel de correlación entre el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad, (d) proponer un plan para formular las estrategias de recuperación de créditos en morosidad de clientes.

II. MÉTODO

En el presente capítulo abordaremos: El diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y finalmente aspectos éticos, los cuales nos ayudarán a comprender un poco mejor el capítulo a desarrollarse a continuación.

2.1 Tipo y diseño de la investigación.

Tipo de investigación Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) el tipo de investigación es cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (pág. 46)

El diseño es no experimental, no hay intervención directa o manipulación de variables. Tiene enfoque Cuantitativo; pues utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, basado en la medición numérica utilizando el procesamiento, para establecer patrones de comportamiento y probar fundamentos teóricos.

En relación al alcance es (a) descriptiva, porque miden los conceptos que componen las variables definidas en la investigación; (b) Correlacional; porque permiten predecir, explicar las relaciones entre las variables estrategias de recuperación de créditos y morosidad y, asimismo; cuantificar las relaciones entre las mismas y (c) Propositiva, debido a la propuesta presentada (Hernández & Et al, 2014, p.4).

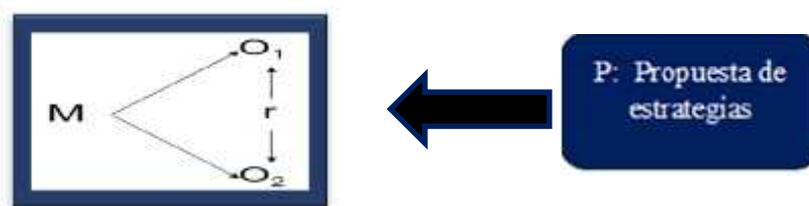


Fig.1. Diseño de la investigación “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”.

Donde:

M = Muestra del usuario interno

O₁ = Variable estrategias de recuperación de créditos

O₂ = Variable nivel de morosidad
r = Índice de correlación estadística
p = Propuesta de estrategias

2.2 Las Variables y su Operacionalización.

Variable relacional 1: Estrategias recuperación o cobranza de créditos

Variable relacional 2: Morosidad.

Tabla 1: Operacionalización de la variable Estrategias de recuperación o cobranza

Variab	Concepto	Dimens	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Estrategias de Recuperación o cobranza	Medios y formas que nos facilita el cómo y cuándo ejecutar cobros , considerando criterios para negociar con el deudor como: Plazos, medio de pago, Antecedentes del cliente,medio de Comunicaciones, Acciones legales,Recordatorios de pago,etcetera.Sus dimensiones son Comportamiento de pago y Sistema de Cobranza (Morales y Morales,2014)	Comportamiento de pago	1. Crédito capital de trabajo	1.¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizada <i>en créditos para capital de trabajo</i> por la financiera que afectaría el nivel de	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Escala: Ordinal. Categorías Cinco
			2. Crédito préstamo personal	2. ¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizada <i>en créditos personales</i> por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?	
			3. Historial crediticio de los clientes	3. ¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizando <i>historial crediticio del cliente;</i> por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?	
			4. Recordatorios de pago	4. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizando <i>recordatorios de pago al cliente</i> por la financiera que afectaría el nivel de	
			5. Reclamos de clientes	5. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos según Resolución de quejas por la financiera que impactaría en el nivel de morosidad?	
			6. Llamadas telefónicas	6. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>llamadas telefónicas</i> ; por la financiera que impactaría en el nivel de morosidad?	
			7. Sobreendeudamiento	7. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>visitas a clientes</i> ; por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?	
		Sistema de cobranza	8. Visitas a clientes	8. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>reporte por cobrar</i> ; en la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?	
			9. Reportes por cobrar	9. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de <i>recuperación de créditos</i> ; utilizadas por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?	
			10. Recuperación de créditos	10. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos <i>registros en central de riesgo</i> ; utilizadas por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?	
			11. Registros en central de riesgo	11. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos con acciones legales; utilizadas por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?	
			12. Acciones legales	12 ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos con acciones legales; utilizadas por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?	

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable Morosidad

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Morosidad del cliente	(...) se usa tanto para describir a dilaciones en el cancelación como para mencionar las compromisos o deudas abandonadas. Para referirse también al incumplimiento generalizado de los plazo de pago por parte de los clientes a una empresa. Se podría medir con la Liquidez, Gestión de empresa, Voluntad de pago, Gestión de cobro. (Branchfield, 2003)	Liquidez financiera	1. Atrazo en pagos	1. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según días de mora (> a 30 días) en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	Técnica: Encuesta. // Instrumento: Cuestionario. // Escala: Ordinal. // Categorías : Cinco
			2. pago respecto a Capacidad	2. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según la capacidad de pago en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
			3. Ejecución de las políticas de cobro	3. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según cumplimiento de políticas de cobro hechas por la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
		Gestión de empresa no eficiente	4. notas de crédito por pronto pago	4. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según notificaciones de crédito por pronto pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
			5. Capacitaciones al personal	5. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
		Voluntad o intención de pago	6. Clientes no cumplidos	6. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según clientes incumplidos; categorizados en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
			7. Conforme con los desembolsos	7. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Conformidad de desembolsos; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
			8. Solución de quejas	8. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Resolución de quejas ante reclamo de clientes; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
		Gestión de requerimiento de pago	9. llamadas telefónicas	9. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Llamadas telefónicas; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	
			10. intereses por atrasos en pagos	10. ¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según intereses y comisiones por retraso de pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?	

2.3 Población y muestra

población: Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Hernández & Et al, 2014) (p.174)

Muestra: Muestra (es un subgrupo de la población)

- Se utiliza por economía de tiempo y recursos
- Implica definir la unidad de análisis
- Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros

La muestra puede ser probabilística o no probabilística, una muestra probabilística se elige mediante reglas matemáticas por lo que la probabilidad de selección de cada unidad conocida de antemano. Por el contrario, una muestra no probabilística no se rige por las reglas matemáticas de la probabilidad. .(Hernández & Et al, 2014)(p.172)

En la presente investigación se tomará la muestra no probabilística, por cuestiones de conveniencia se seleccionaron 30 encuestados, la muestra es colaboradores internos con una antigüedad laboral mínima de un año en la financiera.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información; validez y confiabilidad.

Respecto a la temática se utilizará:

La técnica se denomina encuesta: que consiste en solicitar a las personas búsqueda de datos con un cuestionario. Instrumentos: Son los medios que proporcionan la elaboración de los datos siendo: Documentos de gestión: Los referentes a los reportes de Morosidad

Cuestionario: Definido como la forma fundada y facilidad de hacer preguntas y definir respuestas, (...). El cuestionario tiene dos grupos que son: Cuestionario de la encuesta: En base a la conceptualización de los indicadores de la variable dependiente registrados en el cuadro de Operacionalización, escala: ordinal, tipo: Likert y categoría: 5.

Validez del cuestionario: Se prescriben las contestaciones del cuestionario esgrimiendo respuestas abiertas para la entrevista y la “escala de orden”. Se valida cada interrogante o ítem vía el “Juicio de experto” siendo los jueces profesionales locales con alta práctica.

Confiabilidad: También podríamos denominarlo Índice de consistencia interna y se valida con el coeficiente del alfa de Cronbach, utilizando el programa Excel o SPSS. El investigador George & Mallery, 2013 al respecto puntualiza: La medida de confiabilidad con el alfa de

Cronbach asume valores de estadígrafos para cada ítem o pregunta o interrogante las mismas que deben expresar correlación. En cuanto más cerca se localice el valor del alfa a 1; mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Como razonamiento general, proponen las recomendaciones consiguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach estando el resultado: mayor que 0.9 “excelente”, mayor que 0.8 “bueno”, mayor que 0.7 “aceptable”, mayor que 0.6 cuestionable, mayor que 0.5 “pobre” y menor que 0.5 “inaceptable.” (p. 231).

Tabla 3. *Resumen del procesamiento de datos del estudio para medir la fiabilidad.*

	N	%
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Tabla 4. *Fiabilidad del instrumento de recolección de datos.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	22

Elaboración: Autor
Fuente: Programa SPSS.

2.5 Procedimiento para recolección de datos.

Después de la validación de los respectivos cuestionarios por los expertos en el tema estudiado, se aplicó dicho cuestionario a todos los elementos muestrales de la empresa los que fueron informados del trabajo de investigación antes de encuestarlos según orden de llegada para la atención en las oficinas de la financiera Confianza sede Chota 2019, luego; se tabuló y se procedió a organizarlos en tablas mediante el programa Excel para luego ser migrados al programa SPSS a fin de procesar los datos y calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach quien nos dió la métrica de la consistencia o la confiabilidad del instrumento equivalente.

2.6 Métodos de análisis y procesamiento de datos.

Según Bernal (2010) “Los métodos que se aplican en la siguiente investigación son: deductivo – inductivo; deductivo cuando partimos de datos generales a deducir varias

premisas y el inductivo viceversa, cuando de la observación de hechos o premisas obtenemos datos o principios generales” (p.51). Método deductivo; qué es de lo general a lo particular y el procesamiento aplicando la estadística descriptiva como la media, moda, mediana, etcétera. Método inductivo; que va de lo particular a lo general y el procesamiento aplicando la estadística inferencial con el coeficiente de Correlación de Spearman para hacer la generalización de la información con ambas variables y predecir lo que podría suceder Para el proceso de los datos que se recolectará mediante la encuesta, se realizarán las siguientes operaciones: Después de la aplicación de la encuesta se derivará a explorar los datos manejando el programa Excel se ordena la situación) para el diseño de los resultados. El Análisis de datos usamos el programa estadístico SPSS 21 y emplearemos la estadística descriptiva y el Análisis de fiabilidad. La investigación será mostrada en tablas estadísticas, con sus respectivas figuras y los estadígrafos principales y distintivos luego de aplicar la encuesta.

2.7 Aspectos éticos.

Tabla 5. *Criterios éticos*

Criterios éticos de la investigación.	
Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

III. RESULTADOS

Los resultados se presentan en función a los objetivos del presente estudio que son tres específicos, y se detalla como sigue:

3.1 Respecto al objetivo (a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos en Financiera Confianza. Chota, 2019.



Figura 2. Niveles de eficacia de estrategias del usuario interno en Financiera Confianza. Chota, 2019; donde la media general es 3.34.

Interpretación: El nivel de eficacia de las estrategias de recuperación es REGULAR, el nivel mínimo corresponde a “ créditos personales” y el máximo “ visitas a cliente” . Lo que indicaría que si bien es cierto no hay Buena gestión de estrategias de recuperación de creditos, tampoco, sería mala la gestión de la temática en estudio. Son doce las subvariable o items con su respectiva métrica de los niveles percibidos por el colaborador interno de la financiera Confianza Chota 2019.

3.2 Respecto al objetivo (b) medir el nivel de morosidad del cliente en Financiera Confianza.Chota, 2019.

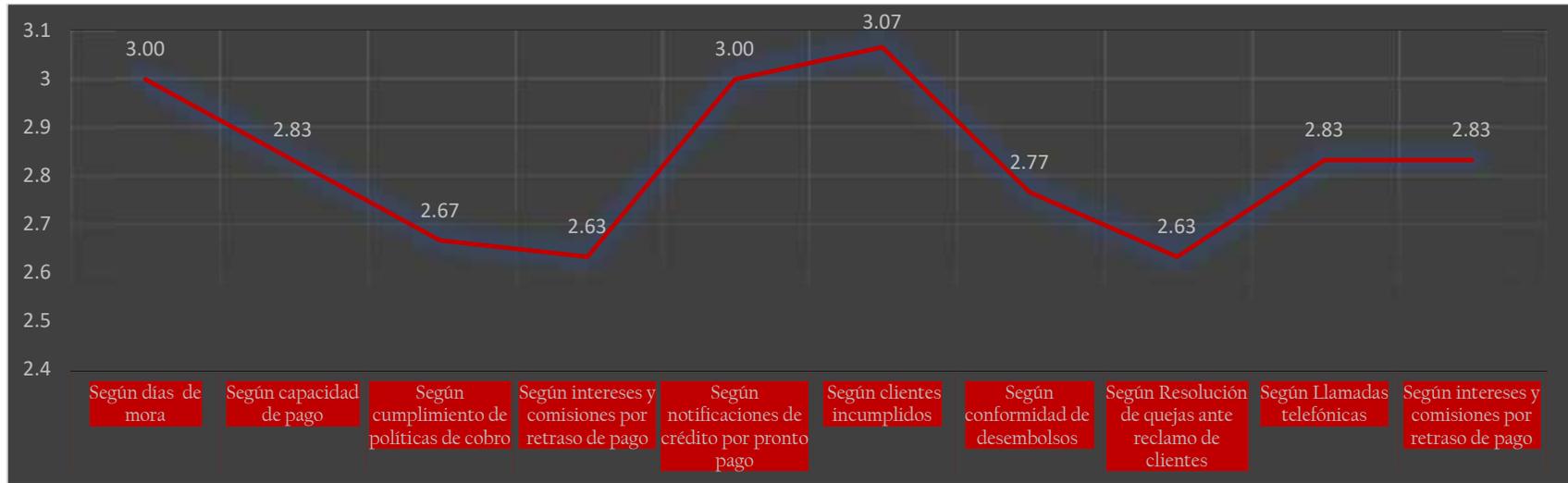


Figura 3. Niveles promedios de morosidad percibidos por el usuario interno.

Interpretación: El nivel de morosidad es REGULAR, el nivel mínimo corresponde a “intereses y comisiones por retraso de pago” y el máximo “clientes incumplidos”. Lo que indicaría que si bien es cierto no hay un nivel Alto de la morosidad del cliente, tampoco, existiría una baja morosidad bajo la percepción del colaborador interno de la financiera Confianza Chota 2019. Son diez las subvariable o items con su respectiva métrica de los niveles percibidos concernientes a la morosidad identificada por el colaborador interno de la financiera Confianza Chota 2019. El nivel promedio general es 2.83.

3.3 Respecto al objetivo (c) determinar el nivel de correlación entre el nivel de estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente.

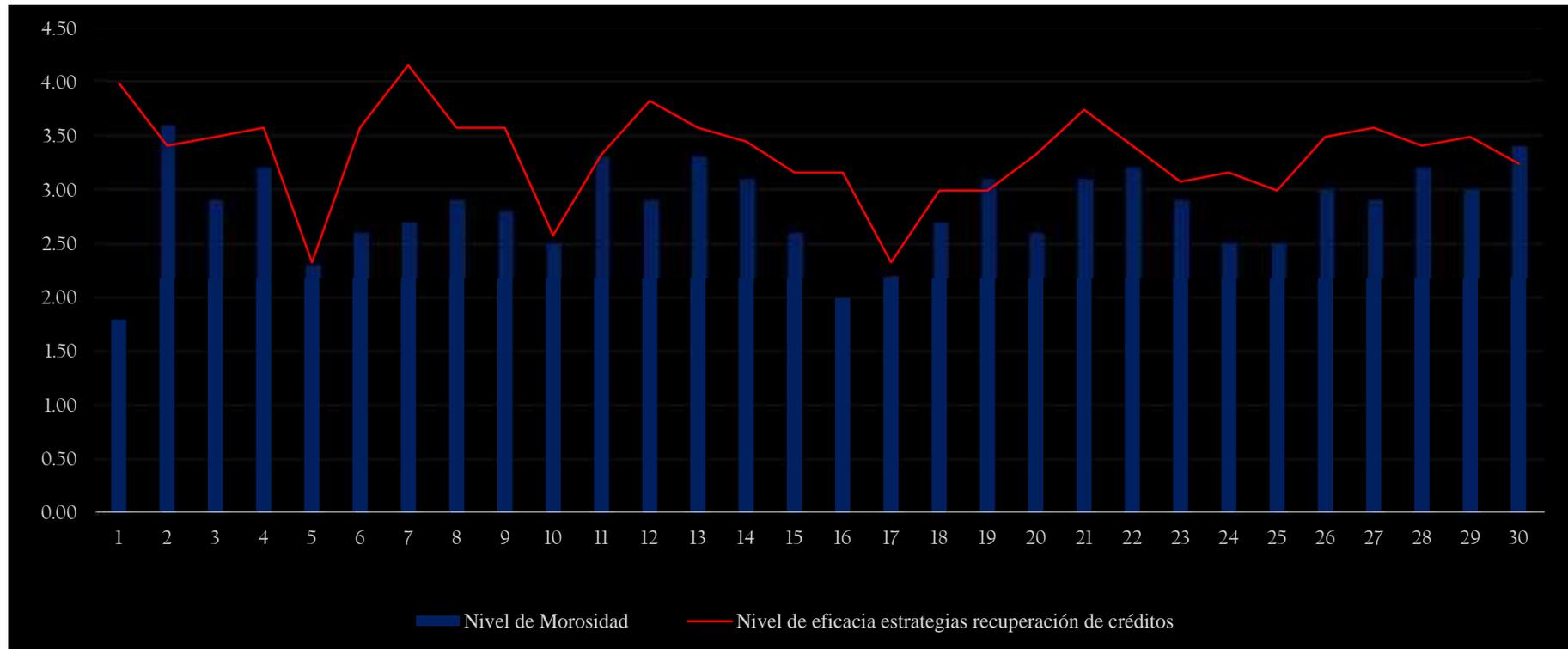


Figura 3. Niveles promedios de morosidad y su relación con el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos percibidos por el usuario interno.

Interpretación: El nivel de morosidad tiene un promedio de 2.83, mientras que el nivel de eficacia de estrategias de recuperación de créditos promedio es 3.34. Lo que indicaría que el nivel de morosidad del cliente es menor al nivel de eficacia de estrategias de recuperación de créditos para el cliente interno de la financiera Confianza Chota 2019.

Para ello, utilizamos la **Prueba de hipótesis** que incluye determinar la relación entre las variables. La prueba determina si el valor supuesto (hipotético) debe aceptarse como verosímil basado en la evidencia muestral. Los pasos son cinco:

Paso 1. Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis nula (H_0): “No existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.”

Hipótesis de investigación (H_1): “Existe relación entre el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.”

Paso 2. Determinación del margen de error o alfa (). El error considerado para aceptar o rechazar la hipótesis es 0.05, cuya equivalencia es 5%.

Paso 3. Elección de la prueba. Por tratarse de un estudio longitudinal con dos variables numéricas bajo escala ordinal se elige la Prueba de Correlación de *Spearman*.

Paso 4. Decisión estadística. Realizando la prueba de Correlación de *Spearman* los dos criterios para decidir son dos:

Criterio uno: P-Valor < , entonces; rechazamos H_0 .

Criterio dos: P-Valor > ; entonces; aceptamos H_0 .

Tabla 6

Correlación de Spearman Nivel de morosidad y nivel eficacia estrategias de cobranza

Correlaciones		Nivel de morosidad	Nivel_eficacia_estrategias_cobranza
<i>Rho de Spearman</i>	Nivel de morosidad	Coficiente de correlación	,374*
		Sig. (bilateral)	0.042
		N	30
	Nivel_eficacia_estrategias_cobranza	Coficiente de correlación	,374*
		Sig. (bilateral)	0.042
		N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS análisis software.

Tabla 7

Criterio dos para decisión de la Hipótesis.

P- Valor (Sig. bilateral) (Probabilidad de error)	Condición	Error ()	Rechazar
0.042	<	0.05	H ₀

Fuente: Tabla anterior.

Paso 5: Conclusión. Rechazamos la hipótesis (H₀): “No existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019”. Dicho de otro modo; la probabilidad de la verosimilitud con la que se predice la correlación de los datos de morosidad y estrategias de cobranza es 95.8%, o la probabilidad de error o de equivocarse al hacer esta aseveración es de 4.2%.

Por tanto, aceptamos Hipótesis Alternativa o del investigador (H₁): “Existe relación entre el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.” Ciertamente la relación es positiva, sin embargo; ella es baja”. Dicha hipótesis nos confirmaría que un incremento del 100% del nivel de morosidad estaría explicado por una variación del 37.4% del nivel de estrategias de recuperación de créditos y viceversa; vale decir que un incremento del 100% en el nivel de eficacia de estrategias de recuperación de créditos, estaría explicado por una variación del 37.4% del nivel de morosidad.

IV. DISCUSIÓN

Aquí nos enfocamos según Guía de PRODUCTOS OBSERVABLES de la universidad a lo siguiente: (a) [...] confirmamos o refutamos resultados de los antecedentes comparando con los resultados obtenidos en la presente investigación, (b) Confirmamos o refutamos las teorías expuestas en la introducción y, (c) Evidenciamos si acaso existieron limitaciones que pueden o pudieran impactar en los hallazgos del trabajo de investigación.



Fig.2. Guía para establecer la discusión de la investigación considerando los resultados en relación a los antecedentes y teorías que lo preceden.

4.1 Respecto al objetivo (a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos en Financiera Confianza. Chota, 2019.

Atukunda, S. (2014). En su tesis: Estudio analítico de la gestión de la delincuencia en bancos comerciales en Uganda, un caso de Stanbic bank (u) limited; Su objetivo identificar prácticas de gestión de la delincuencia en Stanbic en el período (2012-2013). Las medidas y estrategias de seguimiento para reducir los préstamos morosos fueron el estricto cumplimiento de la política crediticia y el aumento de los servicios posteriores al préstamo. Esta contribución será esencial para reducir los préstamos no redituables en bancos estáticos y también en bancos comerciales en Uganda. Las áreas para investigación adicional incluyen; es necesario explorar alternativas de gestión de morosidad, incluida la venta de activos no rentables a los cobradores de deudas, es necesario explorar si ciertos productos ofrecidos a los clientes son adecuados y la posible interrupción de tales tarjetas de crédito, es necesario analizar si los aumentos en Las primas de seguro pueden ser una solución para reducir las pérdidas por incumplimiento. (p.10)

Los resultados de la presente investigación confirman la conclusión de Atukunda, en el sentido que las estrategias para gestionar la morosidad o recuperación de créditos en la Financiera Confianza tiene un nivel promedio general de 3.37 (nivel regular o ni buena, ni mala) que significaría un peligro para la financiera en el sentido de que no se estarían cumpliendo las políticas crediticias y el aumento de los servicios post venta o seguimiento a los préstamos por parte de los gestores de crédito a nivel de jerarquía menor y mayor

de la financiera.

El enfoque teórico indicado por Morales, J. y Morales, A. (2014), que citado como; para determinar la estrategia de cobranza es primordial partir la cartera de clientes, en función con las particularidades frecuentes de los clientes y las cuentas, como por ejemplo la antigüedad, suma, producto, lugar, perfil del cliente o la propia deuda para así fijar las estrategias apropiados para segmento de clientes que poseen problemas semejantes. Medios y formas que nos facilita el cómo y cuándo ejecutar cobros, considerando criterios para negociar con el deudor como: Plazos, medio de pago, Antecedentes del cliente, medio de Comunicaciones, Acciones legales, Recordatorios de pago, etcétera.

La presente investigación “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”, confirma en cada uno de sus resultados en sus doce ítems lo indicado por el citado autor líneas arriba en lo concerniente a identificar las dimensiones para identificarlas y medirlas para luego, proponer alternativas de solución que se derivarán en estrategias de solución para los niveles de morosidad.

4.2 Respecto al objetivo (b) medir el nivel de morosidad del cliente en Financiera Confianza. Chota, 2019.

Jiménez, A. (2017). La tesis: “Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano”; tuvo como objetivo examinar solamente el portafolio moroso a través de la cual explora medir de forma específica la particularidad de la cartera crediticia del sistema bancario. Concluye que: “en aquel momento, la morosidad, definida en la presente investigación como la cartera atrasada (créditos vencidos y en cobranza judicial) sobre el total de colocaciones, podría constituir un problema de relevante significancia para todo el sistema bancario” (p.1). Por ende, los resultados de la presente investigación confirman la conclusión de Jiménez, en el sentido que la morosidad hallada en la Financiera Confianza tiene un nivel promedio general de 2.83 que significa un peligro para la financiera en el sentido de que la rentabilidad cae, debido a la disminución de las utilidades impactadas por el pago no oportuno de los créditos de la institución. Un efecto dominó tal cual las barajas de una caja de naipes son puestas en sentido vertical apiladas unas a otras oblicuamente, y que debido a que la primera se cae las otras también lo hacen por acción de la gravedad o por un impacto de un tercer factor o factores.

Los resultados de la presente investigación “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”, confirman la conclusión de la tesis en lo referente a la medición del nivel de la morosidad y causas que origina : “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha en Guayaquil en el periodo 2011” la cual señala; que la disminución de recuperación de la cartera vencida de esta institución, constituye un grave problema que complica la comodidad de largo plazo de la institución financiera y concluyentemente del propio sistema financiero [...] razones por las que se hace preciso complementar con una alternativa de modelo de gestión de cobros de cartera vencida. Además, los principales fundamentos de los peligros que han sufrido algunos sistemas financieros y algunas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad (Vera, 2013 p.12)

4.3 Respecto al objetivo (c) determinar el nivel de correlación entre el nivel de estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente.

Los resultados de la presente investigación respecto donde rechazamos la hipótesis H_0 : “No existe relación directa entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019”, hace no confirmar, por ende; no refutar la aseveración de la tesis “Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos Agencia. Real Plaza – CMAC Trujillo 2010-2012, donde el objetivo consistió en determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Los Corolarios obtenidos fueron los indicadores de morosidad de los cardinales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros; originando el ampliación de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en derivación la rebaja de la rentabilidad, variación del costo por inseguridad crediticia, acentuación de la cartera de alto riesgo y por tanto el menoscabo de sus activos. (Castañeda y Tamayo, 2013, p.4)

Por otro lado, la relación estadística o prueba estadística nos indica que aceptamos la hipótesis alterna o del investigador H_1 : “Existe relación directa entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.” Ciertamente la relación es positiva o directa, sin embargo; ella es baja”, la que podríamos confirmar que mientras los niveles de morosidad incrementan también lo hacen la eficacia de las estrategias de recuperación; sin embargo, la fuerza con que se asocian es muy débil cuyo equivalente a 0.374.

4.4 Respecto a las limitaciones de la investigación

La principal limitación del estudio radica en la recolección de los datos debido a que información acopiada es subjetiva, pues el cuestionario de preguntas recoge información de la percepción que tiene cada colaborador de la Financiera Confianza Chota 2019.

V. CONCLUSIONES

Este capítulo presenta de manera concreta los resultados del trabajo de investigación, y están dirigidos a responder a cada uno de los objetivos formulados, asimismo la evaluación de las hipótesis correspondientes.

3.1 Del objetivo (a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos en Financiera Confianza Chota 2019.

El nivel de eficacia de las estrategias de recuperación es REGULAR, el nivel mínimo corresponde a “créditos personales” y el máximo a “reportes por cobrar”. La magnitud promedio es 3.37.

3.2 Del objetivo (b) medir el nivel de morosidad del cliente en Financiera Confianza, Chota, 2019.

El nivel de morosidad es REGULAR, el nivel mínimo corresponde a “intereses y comisiones por retraso de pago” y el máximo “clientes incumplidos”. El nivel promedio general es 2.83.

3.3 Del objetivo (c) determinar el nivel de correlación entre el nivel de estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente.

El nivel de correlación o asociación es débil 0.374. Se acepta la hipótesis de investigación H_1 : “Existe relación entre el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.” Dicha hipótesis nos confirmaría que un incremento del 100% nivel de morosidad estaría explicado por una variación del 37.4% del nivel de estrategias de recuperación de créditos y viceversa.

3.4 Del objetivo (d) Formular las estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente.

Se formuló las estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente que son **19** cuyo costo de formulación y ejecución es de S/ 13 000.00 a mediano plazo. La jerarquía responsable de su implementación estará a cargo del Gerente y jefe de créditos de la empresa financiera.

VI. RECOMENDACIONES

Están planteadas respecto al Diseño de la investigación, su aplicación, planteamiento de nuevos problemas, hipótesis o nuevos temas de investigación.

6.1 Recomendaciones respecto al diseño de estudio

El diseño del tema de investigación podríamos generarlo a través del tiempo a un diseño experimental, vale decir, aplicativo, donde podríamos evaluarlo a través del tiempo.

6.2 Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio

El tema de estudio no solo puede aplicarse a una financiera sino a cualquier organización que implique dar líneas de crédito en productos del giro del negocio o portafolio de productos.

6.3 Recomendaciones respecto a nuevos problemas

Los nuevos problemas que pueden generarse a partir de los niveles de morosidad de los clientes podrían generar disminución de la rentabilidad de la financiera y por ende estos a su vez impactar en los niveles de utilidades. Por lo tanto, estos nuevos problemas que se generan a partir de este estudio podrían admitirse como; impacto de la morosidad en los niveles de rentabilidad de la financiera, impacto de los niveles de morosidad en la solvencia de la financiera, entre otros.

VII. PROPUESTA

El capítulo citado comprende siete aspectos de la propuesta de estrategias (a) Título de la Propuesta, (b) Definición del Plan o Propuesta, (c) Objetivos, (d) El instrumento de Análisis FODA, (e) Estrategias, y (f) el Plan de Acción y (g) Conclusión.

1. Título

Propuesta de Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2020.

2. Concepto

La Propuesta de Mejora o Cambio, o intervención del investigador emplea y dispone los hallazgos de la investigación encontrados para alcanzar los objetivos específicos que permitan identificar el problema, tales como: (a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos en Financiera Confianza. Chota, 2019, (b) medir el nivel de morosidad del cliente en Financiera Confianza, Chota, 2019. También, se emplea como instrumento para identificar las fortalezas y debilidades de cada variable la adaptación de la Matriz FODA que genera las estrategias para gestionar la recuperación de créditos en morosidad del cliente, e implementando un Plan de Acción para mejorar la recuperación de créditos a causa de disminuir la morosidad en Financiera Confianza Chota 2019.

3. Objetivo General

Mejorar la recuperación de créditos en morosidad del cliente de Financiera Confianza Chota en un periodo de 4 trimestres en el año 2020.

3.1 Objetivos Específicos

- a) Realizar un análisis FODA, el cual ayude a Financiera Confianza Chota 2019 a determinar las mejores estrategias de recuperación de créditos.
- b) Plantear estrategias de recuperación de créditos a fin de disminuir la morosidad del cliente.
- c) Determinar el Presupuesto del Plan de estrategias para disminuir la morosidad del cliente
- d) Validación del Plan mediante un profesional experto del tema.

3.2 Instrumento de Análisis

3.2.1 Matriz FODA adaptada.

Para efectos de la determinación de las estrategias; se emplea la matriz FODA adaptada la que tiene como concepto ser el instrumento metodológico para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, o mejor dicho identificar una debilidad que impide lograr un propósito, y esto se logrará identificando alguna oportunidad o fortaleza.

3.2.2 Modelo de gestión de estrategias con las dos variables de estudio.

Este modelo se sustenta en los siguientes criterios como sigue:

- a) Inversiones para enfrentar las debilidades ante amenazas y oportunidades
- b) Inversiones para sostenibilidad de las fortalezas ante amenazas y oportunidades
- c) Alcanzar los objetivos a un nivel de categoría 2 del nivel de morosidad

Tabla 8.

Matriz FODA. Estrategias de cobranza para recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza Chota.

Matriz FODA generando estrategias de cobranza DO,DA,FO,FA. Financiera Confianza Chota.			
Matriz FODA generando estrategias DO,DA,FO,FA. Financiera Confianza Chota. Objetivo gestionar niveles de morosidad.		Oportunidades - O	Amenazas - A
		O1. Bajar los días de mora mayor a 30 días en los clientes	A1. Cliente con malos antecedentes crediticios
O2. Clientes con pronto pago	A2. Notificaciones no lleguen eficazmente a los clientes		
O3. Disminuir incumplimiento de pagos de clientes	A3. Incremento de incumplimiento de pagos de clientes		
O4. Incremento de capacidad de pago del cliente	A4. Disminución de capacidad de pago del cliente		
O5. Disminución de queja del cliente	A5. Incremento de queja del cliente		
O6. Alta conectividad y bajos costos de llamadas telefónicas en zona de influencia de financiera	A6. Baja conectividad o sin cobertura en la zona de influencia de la financiera		
O7. Disminución del mercado de intereses y comisiones por retrasos de pago	A7. Incremento de intereses y comisiones por retrasos de pago		
Item	Debilidades - D (items de nivel mayor o igual 3)	Estrategias DO : MIN-MAX. <i>Busque</i>	Estrategias DA: MIN-MIN. <i>Evite</i>
1	D1. Nivel de morosidad > 30 días	Buscar disminuir nivel de morosidad en clientes con mora mayor a 30	Evitar que clientes con malos antecedentes crediticios sean readmitidos como
5	D2. Nivel de morosidad según notificaciones	Buscar disminuir nivel de morosidad con notificaciones que genere be	Evite que notificaciones no lleguen a los clientes incumplidos.
6	D3. Nivel de morosidad según clientes incumplidos	Buscar disminuir nivel de clientes incumplidos con disminución de in	
	Fortalezas - F (items de nivel menor a 3)	Estrategias FO : MAX-MAX. <i>Explote</i>	Estrategias FA : MAX-MIN. <i>Confronte</i>
2	F1. Nivel de morosidad según capacidad de pago	Explote F1 la capacidad de pago para generar O2 ' pronto pago'.	Confronte A1 los malos antecedentes crediticios con F2 cumplimientos de política de crédito
3	F2. Nivel de morosidad según cumplimientos de políticas de cobranza	Explote cumplimientos de políticas de cobranza, para disminuir nivel de morosidad.	Confronte A3 incremento de incumplimientos de pagos de cliente con F3 cumplimientos de política de cobranza.
4	F3. Nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza	Explote capacitaciones de personal cobranza, maximizando cumplimientos de clientes.	Confronte A4 disminución de capacidad de pago del cliente, con F2 políticas de crédito de financiera.
7	F4. Nivel de conformidad de desembolsos	Explote nivel de conformidad de desembolsos, para disminuir las quejas del cliente.	Confronte A6 baja conectividad o sin cobertura en zona de influencia con F5 solución de quejas ante reclamos.
8	F5. Nivel de morosidad según solución de queja ante reclamo de clientes	Explote la solución de quejas, para incrementar clientes <i>pronto pago</i>	Confronte A5 incremento de queja del cliente con F4 conformidad de desembolsos
9	F6. Nivel de morosidad según llamadas telefónicas	Explote <i>llamadas telefónicas</i> ; para bajar días de mora mayor a 30 días.	Confronte A2 Notificaciones no lleguen eficazmente a los clientes con llamadas telefónicas
10	F7. Nivel de morosidad según intereses y comisiones por retrasos de pago	Explote intereses y comisiones por retrasos de pago para disminuir incumplimientos de pago	Confronte A7 Incremento de intereses y comisiones por retrasos de pago con F7 notificaciones de pago
Conclusión:		Estrategias DO : MIN-MAX. ' <i>Busque</i> ' - 5; Estrategias DA : MIN-MIN. ' <i>Evite</i> ' - 2; Estrategias FO : MAX-MAX. <i>Explote</i> - 7; Estrategias FA : MAX-MIN. <i>Confronte</i> - 7. Total estrategias 19	

Tabla 9.

Plan de Acción. Estrategias de cobranza para recuperación de créditos en morosidad del cliente. Según Proceso de gestión. Financiera Confianza Chota.

Plan de acción. Según proceso de Gestión.								
Variable: Morosidad	Indicador medio		Cronograma (trimestres)				Inversión	Responsable
	Actual	Proyectado	1	2	3	4	S/3,900	
ítems > ó = 3: Debilidades								
D1. Nivel de morosidad > 30 días	3.00	2					S/1,300	Gerente, Jefe de créditos y equipo.
D2. Nivel de morosidad según notificaciones	3.00	2	Planeación	Capacita	Implementa	Evalúa	S/1,300	
D3. Nivel de morosidad según clientes incumplidos	3.07	2					S/1,300	
Fortalezas: < 3								
	Actual	Proyectado	1	2	3	4	S/9,100	
F1. Nivel de morosidad según capacidad de pago	2.83	2					S/1,300	
F2. Nivel de morosidad según cumplimientos de políticas de cobranza	2.67	2					S/1,300	
F3. Nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza	2.63	2					S/1,300	
F4. Nivel de conformidad de desembolsos	2.77	2	Planeación	Capacita	Implementa	Evalúa	S/1,300	
F5. Nivel de morosidad según solución de queja ante reclamo de clientes	2.63	2					S/1,300	
F6. Nivel de morosidad según llamadas telefónicas	2.83	2					S/1,300	
F7. Nivel de morosidad según intereses y comisiones por retrasos de pago	2.83	2					S/1,300	
Total	3.01	4	S/0	S/0	S/0	S/0	S/13,000	

Fuente: *Encuestas*

Elaboración: *Autores*

Tabla 10.

Plan de acción. Estrategias de cobranza para recuperación de créditos en morosidad del cliente. Según presupuesto de gestión. Financiera Confianza Chota.

Plan de acción. Según Presupuesto.								
Variable: Morosidad	Indicador medio		Cronograma (trimestres)				Inversión	Responsable
Ítems > ó = 3: Debilidades	Actual	Proyectado	1	2	3	4	S/3,900	
D1. Nivel de morosidad > 30 días	3.00	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	Gerente, Jefe de créditos y equipo.
D2. Nivel de morosidad según notificaciones	3.00	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
D3. Nivel de morosidad según clientes incumplidos	3.07	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
Ítems < 3: Fortalezas	Indicador medio		Cronograma (trimestres)				Inversión	
	Actual	Proyectado	1	2	3	4	S/9,100	
F1. Nivel de morosidad según capacidad de pago	2.83	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F2. Nivel de morosidad según cumplimientos de políticas de cobranza	2.67	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F3. Nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza	2.63	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F4. Nivel de conformidad de desembolsos	2.77	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F5. Nivel de morosidad según solución de queja ante reclamo de clientes	2.63	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F6. Nivel de morosidad según llamadas telefónicas	2.83	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
F7. Nivel de morosidad según intereses y comisiones por retrasos de pago	2.83	2	S/100	S/400	S/500	S/300	S/1,300	
Total	3.01	4	S/700	S/2,800	S/3,500	S/2,100	S/13,000	

Fuente: *Encuestas*

Elaboración: *Autores*

3.3 Conclusión:

- a) Las Estrategias propuestas son: DO: MIN-MAX. "Busque" = 3; Estrategias DA: MIN-MIN. "Evite" = 2; Estrategias FO: MAX-MAX. Explote = 7; Estrategias FA: MAX-MIN. Confronte = 7. Total, estrategias 19.
- b) Presupuesto: 13 mil soles anuales.
- c) Objetivo de morosidad por recuperación de créditos: Escala nivel bajo = 2.

REFERENCIAS

- Addae, A. (2014). Causes and Control of Loan Default/Delinquency in Microfinance Institutions in Ghana. *American International Journal of Contemporary Research*, volume 4. Recovered from http://www.aijcrnet.com/journals/Vol_4_No_12_December_2014/5.pdf
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras. *Revista Economía, volumen 50*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6414112>
- Aremu, O. S., Subero, O. J. y Oke, J. A (2017). The impact of credit scoring on consumer lending: *Journal of Economics* (1080). Recovered from <https://web.stanford.edu/~leinav/pubs/RAND2013.pdf>
- Arteaga, J. M. (2007). Banco de México advierte alza de morosidad financiera en hogares. *Revista El Universal, 1*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/467263958?accountid=37408>.
- Atukunda, S. (2014). Analytical study of delinquency management in commercial banks in Uganda: A case of Stanbic Bank (U) Limited. (Thesis master). Recovered from <http://dspace.mak.ac.ug/handle/10570/4910>
- Brachfield, P (2003). Recobrar impagados y negociar con morosos. (Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zYU-3TMm5kEC&printsec=frontcover&dq=Estrategias+de+recuperaci%C3%B3n+de+cr%C3%A9ditos+en+morosidad+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfy8iOpuHiAhUqwVvKHTNiC_c4ChDoAQgvMAI#v=onepage&q&f=false
- Budale, D. y Mane, D. (2013). Predictive Analytics in Retail Banking: *International Journal of Engineering and Advanced Technology* (2249). Recovered from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.675.9432&rep=rep1&type=pdf>
- Castañeda, E., y Tamayo, J. (2013). La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. (Tesis pregrado). Recuperada de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>
- Chavarin, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista REMEF* (6795). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6299560>
- Chilukuri, S., (2014). Effective Credit Approval and Appraisal System: Loan Review Mechanism of Commercial Banks, Volume 3. Recovered from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1031.9415&rep=rep1&type=pdf>
- Del Valle, E. (2005). Créditos y cobranzas. (Recuperado de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

- Einav, L., Jenkins, M., y Levin, J., (2013). The impact of credit scoring on consumer lending: RAND Journal of Economics, Volume 44. Recovered from <https://web.stanford.edu/~leinav/pubs/RAND2013.pdf>
- Ha, S., (2010). Behavioral assessment of recoverable credit of retailer's customers: Journal Information Sciences (3717). Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020025510002628#!>
- Huamán, E. M., y Andía, G. A. (2016). Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano, 2003-2015: Revista del departamento de economía, pontificia universidad católica del Perú. Economía, 39(78), 67-93. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18800/economia.201602.003>
- Hurtado, J. (2013). MiBanco a la venta: Sus malos resultados respaldan la decisión. Recuperado de <https://semanaeconomica.com/article/management/negocios/131909-mibanco-a-la-venta-sus-malos-resultados-respaldan-la-decision/>
- Jiménez, A. (2017). Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano (Tesis pregrado). Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7930>
- Jimenez, N. (2018). Gestión de la calidad crediticia y la morosidad: Alternativa de solución en los resultados económicos financieros de la CMAC del Santa. Revista in crescendo, volumen 9. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/es/servlet/articulo?codigo=6414112>
- León, J., Mantilla, J., y Cermeño, R. (2011). Determinantes de la morosidad: un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010. CIDEC: Revista Centro de Investigación y Docencia Económicas, Volumen 513. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11651/950>
- Lizárraga, N. (2013). Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Región La Libertad - 2012. (Tesis pregrado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2363>
- Molina, V. (2014). Estrategia de cobranza en época de crisis. (Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). Créditos y cobranzas. (Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Moreno, A. (1991). Los riesgos morosos de las entidades de crédito. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=172986>
- Okunor, G. (2019). Determinants of Lending Interest Rate and Loan Recovery Rates of Microfinance Institutions in Ghana: A Case Study of the Accra Metropolis. (Thesis master). Recovered from <http://ugspace.ug.edu.gh/handle/123456789/30390>

- Reilley, B., (2001). Debt Cancellation: The Preferred Alternative to Credit Insurance: ABA Banking Journal (10). Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020025510002628#!>
- Revista Semana económica .17 de octubre 2013. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/126894-anecop-la-morosidad-en-el-peru-es-una-de-las-mas-bajas-de-la-region/>
- Revista Semana económica .18 de diciembre 2014. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/150493-la-morosidad-bancaria-bajo-a-2-46-en-noviembre-segun-asbanc/Banca>.
- Romero, J. (2014). Evaluación del capital intangible: caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tután, Lambayeque, Perú Recuperado de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/346>
- Ruza, C. y Curbera, P. (2013). El riesgo de crédito en perspectiva (Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Rtw9vg1AvvQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sabato, G., (2010). Behavioral assessment of recoverable credit of retailer's customers: Journal Information Sciences (1/2). Recovered from <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=0972916X&AN=51265895&h=wsWXpcrqMoGwylpz%2f5SIHfwEMsxcXNU4gAhYya0QNjl9BpsDofs8Rhn1MWWDmqXFevIAyFd09e%2be6sgD8gJ%2fCA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d0972916X%26AN%3d51265895>
- Saurina, J. (2018). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas. Revista Investigaciones económicas (1521). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=40201>
- Siele, K. C. y Tibbs, C. Y. (2019). Accounts receivable management and financial performance of Kericho Water and Sanitation Company Limited, Kericho, Kenya: International Academic Journal of Economics and Finance (2518).Recovered from http://iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_1_17.pdf
- Soke, S. y Izza, N. (2009). A Preliminary Study on Credit Risk Management Strategies of Selected Financial Institution. (Thesis master). Recovered from <http://ejournal.ukm.my/pengurusan/article/view/893>
- Toledo, E. (2009). Micro finanzas: diagnóstico del sector del micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. Revista Contabilidad y Negocios, 4 (8), 23-32. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/933>
- Vera, A. (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 Licenciatura).Recuperada de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1560>

- Villanueva, A. (2006). Sistema Bancario en el Perú: una aproximación a la Banca Múltiple. *Revista Contabilidad y Negocios*, vol. 1, núm. 1, julio, 2006, pp. 20-26
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621761005>
- Westley, G. y Branch, B. (2014). Dinero seguro (Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DiH0m-EZxRsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Zurdo, R. P., Palacio, J. R. S., & Tormo, F. S. (2010). Las entidades financieras de economía social ante la crisis financiera: un análisis de las cajas rurales españolas. *REVESCO: Revista De Estudios Cooperativos*, (100), 101-133. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/366382505?accountid=37408>.

ANEXOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado colaborador de financiera confianza-chota, agradecemos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto medir el nivel de morosidad del cliente de dicha empresa, para ello deberá responder las preguntas que se formulan marcando las alternativas que se estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial reservado y será utilizando única y exclusivamente para fines de la presente investigación.

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1.- Sexo: Masculino Femenino

2.- Edad

MEDICIÓN NIVEL DE MOROSIDAD.						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su opinión en cada una de las preguntas siguientes:						
Responda con las alternativas: (1) Muy baja morosidad (2) Baja morosidad (3) regular morosidad (4) Alta morosidad (5) Muy alta morosidad						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según días de mora (> a 30 días) en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
02	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según la capacidad de pago en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
03	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según cumplimiento de políticas de cobro realizadas por la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
04	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según notificaciones de crédito por pronto pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
05	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
06	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según clientes incumplidos; categorizados en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					

07	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Conformidad de desembolsos; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
08	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Resolución de quejas ante reclamo de clientes; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
09	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Llamadas telefónicas; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
10	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según intereses y comisiones por retraso de pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir mejorando el nivel de morosidad!

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado colaborador de financiera confianza-chota, agradecemos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto medir el nivel de eficacia de estrategias de recuperación de crédito en morosidad del cliente de dicha empresa, para ello deberá responder las preguntas que se formulan marcando las alternativas que se estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial reservado y será utilizando única y exclusivamente para fines de la presente investigación.

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1.- Sexo: Masculino Femenino

2.- Edad

MEDICIÓN: NIVEL DE EFICACIA DE LAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CREDITOS.						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su opinión en cada una de las preguntas siguientes:						
Marque sus respuestas con las alternativas:						
(1) Muy baja (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizada <i>en créditos para capital de trabajo</i> por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?					
02	¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizada <i>en créditos personales</i> por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?					
03	¿Cómo calificaría al nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizando <i>historial crediticio del cliente</i> ; por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?					
04	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos utilizando <i>recordatorios de pago al cliente</i> por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?					
05	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos según <i>Resolución quejas</i> por la financiera que impactaría en el nivel de morosidad?					
06	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>llamadas telefónicas</i> ; por la financiera que impactaría en el nivel de morosidad?					
07	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos del cliente según <i>la capacidad de pago</i> ; por la financiera que impactaría en el nivel de morosidad?					
08	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>visitas a clientes</i> ; por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?					

09	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos que usa <i>reporte por cobrar</i> ; en la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?					
10	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de <i>recuperación de créditos</i> ; utilizadas por la financiera que afectaría el nivel de morosidad?					
11	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos <i>registros en central de riesgo</i> ; utilizadas por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?					
12	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos con <i>acciones legales</i> ; utilizadas por la financiera que afectaría en el nivel de morosidad?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir mejorando nuestra eficacia de gestión!

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

FACULTAD/ESCUELA: Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Administración

Parte I

Introducción, Diseño y población del estudio.

1. Título de investigación	Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019.
2. Problema	¿Cuáles serían las estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente en Financiera Confianza en la sede Chota en el año 2019?
3. Hipótesis	Generales: H ₁ : “Si implementamos las estrategias formuladas, entonces; recuperaríamos los créditos en morosidad del cliente en F.C sede Chota, 2019” H ₀ : “Si no implementamos las estrategias formuladas, entonces; no recuperaríamos los créditos en morosidad del cliente en F.C Chota 2019”. Específicas: H _a : “No existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.”. H _b : “Existe relación entre nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad del cliente Financiera Confianza Chota 2019.”
4. Objetivo general	Formular estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente.
5. Objetivos específicos	(a) indicar el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos, (b) medir el nivel de morosidad del cliente, (c) determinar el nivel de correlación entre el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos y el de morosidad, (d) proponer un plan con herramientas de análisis del problema para formular las estrategias de recuperación de créditos en morosidad de clientes.
6. Diseño del estudio	Propositivo, Cuantitativo ,Descriptivo,De tipo transversal
7. Población y muestra	Seleccionaron 30 encuestados, la muestra es colaboradores internos con una antigüedad laboral mínima de un año en la financiera.
8. Variables	

Parte II: Operacionalización de variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
			-	Cuantitativa
			-	Cuantitativa

Parte III: Método de análisis, Resultados y Conclusiones.

MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	-Estadística Descriptiva: Medidas de tendencia Central, Histogramas. -Estadística Inferencial: Prueba de Hipótesis con Prueba de Correlación de Spearman
RESULTADOS	
CONCLUSIONES	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Anexo D: Validación del instrumento de Medición.

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (Experto 3)

Tema de Investigación:

Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza, Chota.

Título del instrumento de recolección de los datos:

Cuestionarios 1 y 2 respecto a Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente.

Financiera Confianza, Chota.

Alumnos:

Vásquez Aguilar Juan

Vásquez Menor Marlene

Programa de estudios:

Administración

Criterios de validación para las variables:

Recuperación de créditos y nivel de morosidad.

(C) Correcto (I) Incorrecto (D) Dejar (M) Modificar (E) Eliminar

Cuestionario 1

Medir el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos.

Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C -I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C
11	C		C		C		C		C		C
12	C		C		C		C		C		C

Cuestionario 2.

Medir el nivel de morosidad del cliente.

Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C-I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

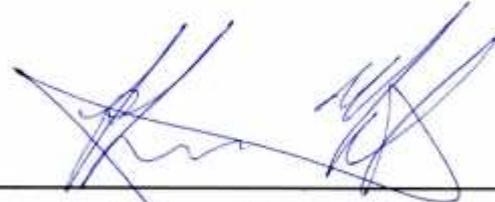
Yo, Dns. Santiago García Melin DNI N° 16799086, de profesión Doc. en Administración Pública - Ej. Informativa y Sistemas, egresado de la universidad Peruana de Chiclayo,experiencia profesional 19 Añoscon grado académico en Maestría en Administración de Negocios.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), para los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chiclayo, a los 06 días del mes de Julio del 2019.



 16799086 Firma

Anexo D: Validación del instrumento de Medición.

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

(Experto 1)

Tema de investigación:

Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza, Chota.

Título del instrumento de recolección de los datos:

Cuestionarios 1 y 2 respecto a Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente.
Financiera Confianza, Chota.

Alumnos:

Vásquez Aguilar Juan

Vásquez Menor Marlene

Programa de estudios:

Administración

Criterios de validación para las variables:

Recuperación de créditos y nivel de morosidad.

(C) Correcto (I) Incorrecto (D) Dejar (M) Modificar (E) Eliminar

Cuestionario 1

Medir el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos.

Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C -I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C
11	C		C		C		C		C		C
12	C		C		C		C		C		C

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SEGUNDO HECTOR NUÑEZ MEJÍA, DNI N° 27365919, de profesión LIC. EN ESTADÍSTICA y ejerciendo actualmente el cargo DOCENTE ADMINISTRATIVO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), para los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Items			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Items			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	



SEGUNDO H. NUÑEZ MEJÍA

Anexo D: Validación del instrumento de Medición.

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

(Experto 3)

Tema de investigación:

Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza, Chota.

Título del instrumento de recolección de los datos:

Cuestionarios 1 y 2 respecto a Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente.

Financiera Confianza, Chota.

Alumnos:

Vásquez Aguilar Juan

Vásquez Menor Marlene

Programa de estudios:

Administración

Criterios de validación para las variables:

Recuperación de créditos y nivel de morosidad.

(C) Correcto (I) Incorrecto (D) Dejar (M) Modificar (E) Eliminar

Cuestionario 1

Medir el nivel de eficacia de las estrategias de recuperación de créditos.

Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C -I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C
11	C		C		C		C		C		C
12	C		C		C		C		C		C

Cuestionario 2.

Medir el nivel de morosidad del cliente.

Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C-I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDGARDO NAPOLEÓN RIVERA PORTUAGA, DNI. N° 27373601, de
 profesión DOCTOR EN GESTIÓN por la Universidad CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), para los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Chiclayo, a los 27 días del mes de noviembre del 2019.


 Firma

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CARTA DE ACEPTACIÓN

De: **Elvis Dante Malqui Estrella**
Administrador de agencia Chota - Financiera Confianza S.A.A.

Estimada/o:

Juan Vasquez Aguilera

Martine Vásquez Morón

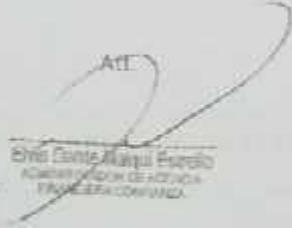
Estudiantes de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- Chiclayo- Lambayeque.

REFERENCIA: PERMISO PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN CON FINES DE INVESTIGACIÓN

Que, habiendo analizado su solicitud me presente y dirijo para expresarle mi saludos y al vez hacer de su conocimiento que en representación de la institución que en la actualidad represento autorizo la recopilación de información necesaria con fines de investigación para la tesis titulada "estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza, Chota, 2019", en tal sentido espero estar cumpliendo con sus expectativas y de esta manera contribuir con su desarrollo profesional.

De antemano agradezco su deferencia por apostar en la problemática del sistema financiero y en especial el de Financiera confianza.

Chota, 14 de junio del 2019

Atf

Elvis Dante Malqui Estrella
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
FINANCIERA CONFIANZA