



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de negociación del área de cobranza y su influencia
para reducir la morosidad de pagos de los clientes de la empresa
Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, distrito Cercado de Lima,
año 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Alcántara Pinedo, Mabel Pilar (ORCID: 0000-0003-1556-7950)

ASESOR:

Mg. Alfredo, Alonso Lopez (ORCID: 0000-0001-8664-0815)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Empresarial

LIMA - PERÚ

2014

Dedicatoria

En primer lugar este trabajo va dedicado a Dios por darme salud y fuerza, a mis padres Franklin y Rosa por su gran apoyo incondicional, ellos han sido mi motivación para poder culminar el presente proyecto

Agradecimiento

La presente Tesis fue posible gracias al apoyo de mi asesor: el Mg. Alfredo, Alonso López, por darme las herramientas indispensables para la elaboración del presente trabajo, conocimiento, guía, tiempo necesario y dedicación en mis avances y correcciones.

A mis padres Franklin y Rosa, por darme la motivación, ánimo y sobre todo porque nunca dejaron de confiar en mí. A mis hermanos y amistades por estar en los momentos difíciles conmigo, por darme ánimos de no rendirme ante las adversidades y dificultades que se presentaron en el camino.

Índice de contenidos

<i>Carátula</i>	<i>i</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Índice de contenidos</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>v</i>
<i>Abstract</i>	<i>vi</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>I.MARCO TEÓRICO</i>	<i>9</i>
<i>II. METODOLOGÍA</i>	<i>15</i>
<i>3.1 Tipo y diseño de investigación</i>	<i>15</i>
<i>3.2. Variables y operacionalización</i>	<i>15</i>
<i>3.3. Población y muestra</i>	<i>18</i>
<i>3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos</i>	<i>20</i>
<i>3.5. Método de análisis de datos</i>	<i>32</i>
<i>IV. RESULTADOS</i>	<i>33</i>
<i>V. DISCUSIÓN</i>	<i>39</i>
<i>VI. CONCLUSIONES</i>	<i>41</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES</i>	<i>43</i>
<i>REFERENCIAS</i>	<i>44</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>46</i>

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar si las estrategias de negociación influyen en reducir la morosidad de pagos de los clientes de la empresa Servicios, Cobranza e Inversiones S.A.C. La población objeto de estudio es de 802 trabajadores que laboran en el área de cobranza, del cual nuestra muestra será de 144 trabajadores, que serán encuestados. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencionado. Se empleó un diseño de investigación descriptivo explicativo. Se aplicó un cuestionario para la recolección de la información, los cuales constaron de 22 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que existe una significativa correlación positiva de 0.856, entre las estrategias de negociación y la morosidad de pagos. Por otro lado, se halló que la valoración de la escala de la estrategia Integrativa alcanzó un mayor nivel de preferencia por parte de los trabajadores del área de cobranza, mientras que la estrategia de flexibilidad quedó en último lugar. Otro de los resultados indicó que hay diferencia estadística significativa en la estrategia integrativa, notándose que es la más utilizada por el personal del área de cobranza.

Palabras clave: estrategia, morosidad, estrategia integradora, estrategia flexible.

Abstract

The aim of this study was to determine if trading strategies impact on reduce delinquency payments of the customers of the Company Services, Collection and Investment SAC. The study population was 802 employees working in the area of collection, from which our sample was 144 workers who were surveyed. The non-probability sampling technique intentional type was used. Descriptive explanatory design research was used. A questionnaire for data collection was applied, which consisted of 22 questions with five answer choices. It was concluded according to the results that there is a significant positive correlation of 0.856 between the negotiation strategies and portfolio delinquency. Furthermore, it was found that the assessment of the scale of Integrative strategy reached a higher level of preference by the workers collection area while staying flexible strategy last. A further outcome indicated that there is statistically significant difference in integrative strategy, noting that it is the most commonly used personal collection area.

Keywords: Strategy, Delinquency, Integrative Strategy, flexible Strategy.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación realizada consta de 7 capítulos.

En la investigación realizada se explica la concordancia de las estrategias de negociación y la morosidad de pagos de los clientes de las entidades financieras. Para una mejor comprensión de ha analizado la REALIDAD PROBLEMÁTICA, primero hablaremos de la realidad A NIVEL INTERNACIONAL, la morosidad es un problema internacional, ya que existe en todos los países, en un estudio realizado a los países europeos, se identificó que la morosidad es el origen del 25% de las pérdidas de empresas. Asimismo, también se reveló que las empresas europeas observan los atrasos como una grave complicación que pone en riesgo sus negocios. Los países europeos con ascendentes tasas de morosidad son España, Portugal, Grecia e Italia, poseen los vencimientos de crédito más extensos de Europa. Estos problemas están causando reducción de las colocaciones de créditos y mínimas inversiones en el mercado.

La realidad problemática A NIVEL NACIONAL, representa la morosidad crediticia más reducida de la región, a pesar de la leve alza de morosidad. El leve aumento se manifiesta por un esparcimiento del crédito en los clientes y al bajo cumplimiento de estos créditos colocados en diversos sectores de la economía peruana. El endeudamiento no debe tomarse a la ligera pues anteriormente ha impactado negativamente en la economía de otros países, llegando al cierre del banco y a pérdidas cuantiosas en la economía.

En un estudio por la Superintendencia de Banca y Seguro a las empresas financieras se observa que la Financiera Crediscotia tiene un alto porcentaje de ratio de morosidad en comparación con las otras financieras, la morosidad por cartera al cierre de diciembre 2013 fue de 7.15% e incremento hasta mes septiembre del presente año a 7.53%, esto nos confirma el problema de estudio y sobretodo las medidas que la empresa tiene que tomar sobre esta variable.

Además que los requisitos para acceder a un crédito debería ser más estrictos y aumentar los requerimientos, para así evitar la ampliación de la tasa de morosidad en la empresa. Este incremento se atribuiría principalmente a los créditos otorgados a las pequeñas empresas con 12.79%, mediana empresa 22.15% y microempresas 8.13%, como se observa en los anexo 27 y 28. Sobre estos indicadores la empresa tiene que trabajar e identificar porque está creciendo la morosidad en estos sectores y buscar la forma de reducirlo por medio de estrategias.

La realidad problemática A NIVEL EMPRESARIAL, de la empresa SCI es la cartera morosa de Banco Scotiabank y la Financiera Crediscotia, el principal problema dentro de la empresa son los clientes morosos que; vienen creando nuevos motivos de no pago pretextando para no asumir, alargan los pagos de sus cuotas, pese haber vencido los mismos, tales como en función del tiempo luego de tres días que es el plazo mínimo para trasladarnos la lista de clientes morosos, luego de 30 días de no haber pagado sus deudas, luego de 60 días de las personas que han obtenido un crédito y no pagan y por último, las personas que no han cancelado su deuda en un plazo de 120 días, para este tipo de personas morosas, se notifica hasta en tres oportunidades a los domicilios, al no obtener una respuesta, se procede a la cobranza coactiva del mismo Banco, en esta área se les analiza su situación para determinar el motivo de no pago y en base a ello se toma decisiones; de refinanciamiento, reprogramaciones, y pagos a cuenta. De los clientes morosos en sus diversas modalidades, el área de investigación solo se va a encargarse de los clientes CON CIENTO VEINTE DIAS DE MOROSIDAD, ante los argumentos de un deudor es preciso tener presente, que los clientes morosos son los que acuden a toda clase de excusas para no hacer los pagos; es por esto, que la empresa viene buscando los factores principales de sus atrasos y estudiarlo para poder utilizar la estrategia de negociación más asertiva frente al percance o inconveniente que tenga el deudor, de qué forma brindándoles soluciones que beneficien al deudor y a la empresa, así llegar a los objetivos.

En todo momento la empresa busca en la negociación resolver el percance del cliente por medio de beneficios como: mejorar su imagen crediticia, plazo determinado según motivo de no pago, acceso a nuevos créditos a futuro, pagos a cuenta, reprogramaciones y refinanciamientos, con esto buscamos mantener al cliente dentro de la empresa.

Los ANTECEDENTES NACIONALES, en medida que el riesgo en el otorgamiento de líneas de crédito aumente, también crecerá el portafolio moroso de la entidad financiera, la mejor forma de evitar llegar a esta situación, es hacer un seguimiento al comportamiento de pago del cliente y alertar si se observa una demora.

En el Perú tenemos entidades fiscalizadoras como la SBS y el BCR, que se encargan de reglar y inspeccionar el buen funcionamiento del sistema financiero.

LAS JUSTIFICACIONES, A nivel social, esta investigación permitirá obtener información de importancia sobre el grado de endeudamiento que puede adquirir cada persona, lo cual contribuirá entender la importancia de contar con el sector financiero y cuyo objetivo es seguir beneficiando a más personas que necesiten de créditos financieros, para su desarrollo ya sea profesional, empresarial, etc. La justificación **A nivel metodológico**, la elaboración de esta tesis nos llevará a establecer una estrategia de cobranza, siendo este un instrumento de gran beneficio para la recuperación de cartera morosa. De igual manera la información conseguida contribuirá a que las entidades financieras tomen nuevas disposiciones, buscando optimizar su rentabilidad y acrecentar sus utilidades. También ayudará a incrementar la economía del país, debido que en la actualidad nuestro país viene teniendo un desarrollo económico y esto gracias a diversos sectores, incluyendo el financiero.

La justificación **A nivel Teórico**, la presente investigación permitirá diseñar un modelo para futuras investigaciones. La presente investigación es importante porque presentará información relevante sobre propuesta estratégica para área de cobranza y su influencia para reducir la lentitud de pagos en las empresas financieras. Esta información permitirá establecer de forma teórica futuros trabajos a desarrollarse. Además el progreso de nuevos métodos para la optimización del crecimiento económico empresarial mediante una nueva estrategia de cobranza. Así mismo, permitiría recuperar cartera de alto riesgo y que la empresa adquiera mayores recursos. También servirá como guía para nuevos proyectos sobre la implementación de estrategias y que dé como resultado el máximo resultado de un negocio altamente rentable.

1.1 Planteamiento del problema

Problema general

- ¿Cómo la estrategia de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes?

Problemas específicos

- ¿De qué manera a través de identificar los motivos de no pago influye en reducir el nivel de morosidad del cliente?
- ¿Cómo a través de la coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a las exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad?

1.2 Objetivos

Objetivo general

- Determinar si las estrategias de negociación influyen en reducir la morosidad de los clientes.

Objetivos específicos

- Establecer si a través de la identificación de los motivos de no pago interviene en reducir la morosidad de los clientes.

- Determinar si a través de la coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad.

1.3 Hipótesis

Hipótesis general

- La estrategia de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes.

Hipótesis específicas

- a) Ho:** La identificación de los motivos de no pago del cliente influyen en reducir la morosidad de la empresa.
- b) Ho:** La coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la disminución de la morosidad.

I. MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO es necesario tomar en cuenta algunas teorías o estudios referentes a estrategias de negociación y morosidad, que contribuyan diferentes puntos de vista sobre el tema investigado. Los autores investigados son los siguientes:

Variable Independiente: Estrategias de Negociación

Según **González, M. (2006)**. En su libro Técnicas de negociación: Técnicas y herramientas de la negociación. Ed. Innova. España.

La estrategia en el proceso negociador: “Para el autor, “la estrategia en la negociación, se refiere al análisis que nos permite predecir las acciones y reglas de respuesta ante una situación determinada. El proceso negociador, cualquier situación estratégica pone de manifiesto una característica básica cuando establece que el mejor resultado de la negociación no depende de las decisiones o elecciones propias, sino que también depende de las elecciones y decisiones de la otra parte. La cual persigue un objetivo propio que no depende de sí misma, sino de su contrincante”.

Estrategias que se pueden utilizar en una negociación son:

- a) **Estrategia resolutiva:** Es una estrategia que busca beneficios para ambas partes.
- b) **Estrategia de rivalidad:** Se procura convencer a la otra parte para acceder a un beneficio propio.
- c) **Estrategia complaciente o flexible:** Busca una negociación rápida, importando el perjuicio propio.
- d) **Estrategia de Inacción:** La negociación es minina y se llega a estancar.

Los aspectos para la elección de una estrategia son:

Según **Besteiro, J. (2001)**. En su libro Estrategias y Técnicas de Negociación: Etapas de la negociación, identificación de objetivos y estrategias.

- **Estrategias de Negociación**

Busca un conjunto de estrategias orientadas a desarrollar tácticas para llegar a un acuerdo beneficioso para ambas posturas.

Existen tres tipos de estrategias:

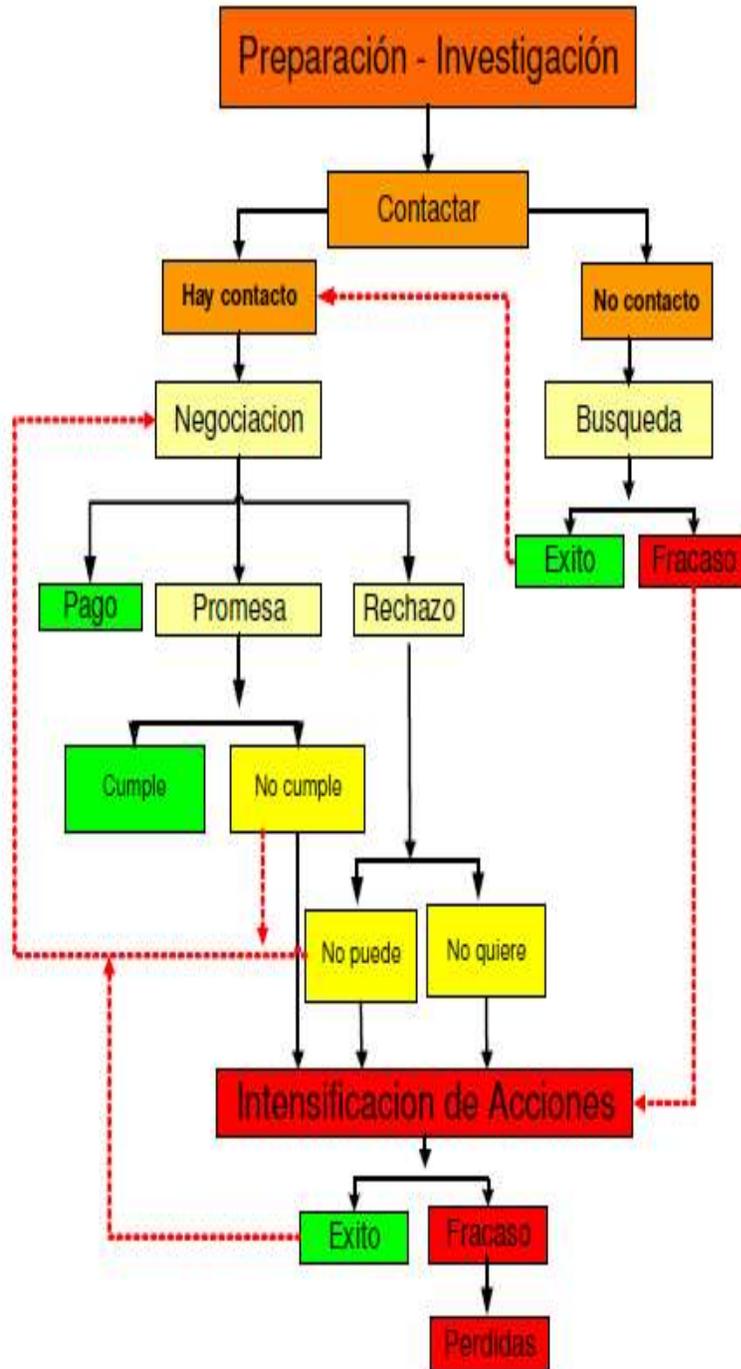
- 1) **Estrategia Integrativa (Ganar- Ganar):** El objetivo es hallar una solución que tenga en cuenta los intereses de ambas partes.
- 2) **Estrategia Competitiva (Ganar-Perder):** El objetivo es conseguir la mayor ventaja a costas de la otra parte.
- 3) **Estrategia de Flexibilidad (Perder-Ganar):** Está en reducir los beneficios y recuperar algo en la negociación.

Según **Suite, R. (2008)**. En su texto *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza: El rol de cobranza*. Boston-USA.

- **Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza**

“La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es genera rentabilidad convirtiendo las pérdidas en ingresos”.

PROCESO DE COBRANZA



SUITE, R. (2008) “Mejores practicas en estrategia de cobranza”. Boston-USA

Según **Molina, V. (2005)**. Cobranza en épocas de crisis: Como tratar a un cliente moroso. Ed. ISEF. México.

▪ **Cómo tratar a un cliente moroso**

“La morosidad es la falta de los pagos de los créditos otorgados”. Como tratar con los deudores morosos:

- Debe hablarse firmeza a la hora del cobro variando la intensidad en función a la clase de cada deudor.
- En la conversación es puntual ir al grano, al negocio, impedir que la plática se desvíe a otros asuntos irrelevantes o bien que no tienen conexión con el asunto que se está tratando.
- Es preciso que antes que, antes de tener contacto con los deudores, sean revisados todos los historiales que hubiere respecto a cada uno y tenerse a la mano todos los datos relativos al asunto en cuestión a fin de evitar que el entrevistador, en un momento dados, pudiera mostrarse inseguro, ya que daría armas al deudor para ponerlo en evidencia, lo cual resultaría fatal.
- Nunca debe amenazarse al moroso, ya que se puede correr el riesgo de perderlo como cliente, siempre se tiene que guardar la compostura.
- En caso de que se juzgue adecuado hacer un trato con cliente moroso, deberá ser instruido acerca de cuáles pueden ser las condiciones límite para llegar a un arreglo satisfactorio.

Según **Brachfield, P. (2010)**. Cobro de impagados y negociación con deudores: Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores.

▪ **Diferentes ejemplos de deudores**

Aunque los casos de morosidad son muy extensos, existen unos modelos de comportamiento que ayudan a identificar a los deudores en diferentes clases según las peculiaridades que presentan.

Esta clasificación crea 5 clases básicas de morosos:

1. Los morosos intencionales

Son personas que actúan de mala fe, tienen para cumplir con sus compromisos financieros, pero prefieren evadirlos.

Se dividen en dos subtipos:

- a. Los que terminan pagando el crédito, pero dilatando el proceso y beneficiándose de una financiación gratuita a costa del proveedor.
- b. Los deudores expertos que no pagan nunca.

2. Los morosos fortuitos

Pertenecen al grupo de morosos que no pueden hacerse cargos de compromiso, debido a problemas financieros transitorios, afectados por situaciones fortuitas. Con este tipo de moroso se tiene que brindarle facilidades de pago según su situación.

3. Los morosos por incompetencia y/o desorganización.

Agrupar a personas que no tienen una educación financiera y debido a su poco conocimiento financiero caen en sobreendeudamiento y arrastrando deudas en diferentes entidades.

4. Los deudores negligentes

Deudores que no se preocupan por pagar sus deudas

Según **Hernández, M. (1996)**. El crédito bancario: Descripción General del Sistema de Clasificación de la cartera de préstamos.

Descripción General del Sistema de Clasificación de la Cartera de Préstamos.

Clasifican los créditos según su dificultad y riesgo en la recuperación.

Se clasifica en:

- **El comportamiento de pago del deudor**, evalúa al cliente según su historial crediticio y analizar su comportamiento de pago.

- **El análisis de la capacidad de pago estimada**, analiza la actividad económica y su liquidez.
- **La evolución de la calidad de las garantías**, establece garantía con muebles o inmuebles.

MARCO CONCEPTUAL, para conceptualizar aquellas palabras relevantes en el presente estudio, a fin de que se conozca palabras que se involucren con las variables a estudiar para que permita nociones de los temas y puntos a traten la siguiente investigación:

- **Crecimiento económico:** Incremento económico, debido a la recuperación de cartera morosa.
- **Ciente:** persona natural o jurídica que efectúa un convenio comercial denominada compra.
- **Rentabilidad:** Capacidad de generar un beneficio adicional, fuera de su capital.
- **Competitividad:** Es la capacidad de generar un valor agregado.
- **Utilidad:** Ganancia que se obtiene de negocio.
- **Metas:** Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien.
- **Competencia:** Rivalidad de empresas del mismo rubro.
- **Habilidades:** Capacidades que tiene cada persona.
- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien para conseguir un resultado determinado. Para ello utiliza sus recursos de la mejor manera posible.
- **Innovación.** Llamamos innovar a resolver un problema a través de una solución rápida que sea nueva o mucho más barata.
- **Capacitación:** Reforzamiento de los conocimientos del personal
- **Estrategia:** Medio para alcanzar objetivos a largo plazo.
- **Refinanciación de un crédito:** refinanciación de un préstamo.

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En el actual trabajo realizaremos una investigación descriptiva - explicativa, debido a que estudia las variables de un problema y cómo influyen en otras variables a través de su interacción, es decir se empleara un instrumento que cabe resaltar será una encuesta que nos permite obtener información y datos estadísticos que enseguida serán analizados e interpretados para ser expuestos de manera descriptiva en las conclusiones finales del presente. (Salkind, 1999).

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental y transversal

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

INDICADOR	VARIABLES
X	ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN
Y	MOROSIDAD

X: Estrategias de negociación

(Besteiro, 2001). La estrategia es el vinculado de medios orientados a la obtención de objetivos y son de carácter marcadamente intencional. Definen las acciones que se tienen que ejecutar antes, durante y después de la negociación.

Y: Morosidad

(Weston, 1999). Son incumplimientos su obligación de pago; la morosidad es resultado de una fallida evaluación.

3.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORIAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESACALA DE MEDICIÓN	EXPRESADO	
Independiente Estrategia de negociación	Según, Besteiro, J. (2001) . “La estrategia es el conjunto de procedimientos orientados a la consecución de objetivos y son de carácter marcadamente intencional. Definen las acciones que se tienen que realizar antes, durante y después de la negociación”.	El negociador tiene que tener sus objetivos bien marcados para poder obtener el mejor resultado en la negociación.	Estrategia Integrativa	✓ Alternativas de solución	P01, P02	Los siguientes indicadores serán medidos mediante La escala de Likert 1= totalmente de acuerdo. 2= De acuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=En desacuerdo. 5= Totalmente en desacuerdo.	Encuesta	
				✓ Beneficios mutuos	P03, P04		Encuesta	
				✓ Conciliación de ambas partes	P04, P05		Encuesta	
			Estrategia Competitiva	✓ Persuasión	P06		Encuesta	
				✓ Interés propio	P06, P07		Encuesta	
				✓ Imposición	P08		Encuesta	
			Estrategia Flexibilidad	✓ Mantener al cliente	P09		Encuesta	
				✓ Beneficia a la otra parte	P10		Encuesta	
				✓ Negociación a largo plazo	P11		Encuesta	
				Categoría Deficiente	✓ Situación financiera débil		P12	Encuesta
					✓ Incumpliendo de 60 días.		P13	Encuesta
✓ Riesgo de posible pérdida	P14	Encuesta						
Categoría Dudoso	✓ Situación financiera crítica	P 15	Encuesta					
	✓ Incumplimiento de 90 días	P 16	Encuesta					
Dependiente Morosidad de pagos	Según, Weston, B. (1999) “Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración de tiempo”.	La morosidad viene a ser el atraso de pagos con respecto a un crédito otorgado por una identidad financiera.	Categoría Perdida	✓ Alto nivel de endeudamiento.	P16, P17	Encuesta		
				✓ Sobreendeudamiento	P18, P19	Encuesta		
			✓ Nula capacidad de pago	P20, P21	Encuesta			
			✓ Atraso de 120 días.	P22	Encuesta			

3.3. Población

3.3.1 Población

La población del presente estudio de investigación lo conforman los 802 trabajadores del área de cobranza de las siguientes empresas financieras.

Área de Cobranza	Personal
Servicio de Cobranza e Inversiones	230
Interbank	185
Banco de Crédito del Perú	215
Banco Financiero	172
TOTAL PERSONAL	802

Fuente: Propia

3.3.2 Muestra

En la presente investigación el tamaño de la muestra estará conformado por 230 trabajadores de la empresa SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C; Cercado de Lima.

Dónde:

- Población (N) 230
- Nivel de confiabilidad 95%
- Valor de la distribución (z) 1.96
- Margen de error (e) 5%
- Porcentaje de aceptación (p) 50%
- Porcentaje de no aceptación (q) 50%

Fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * (p)(q)}{e^2 (N - 1) + (Z)^2 * (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 230 * (0.5)(0.5)}{0.05^2 (230 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)} = 144$$

La muestra determina encuestar a 144 trabajadores del área de cobranza.

3.3.2.1. Composición de la muestra

3.3.2.1.1 Composición de la muestra por edad

TABLA N° 1

Distribución de la muestra por edad		
Edad	Frecuencia	Porcentaje válido
20	17	11,8
21	25	17,4
22	12	8,3
24	9	6,3
25	13	9,0
26	2	1,4
28	1	,7
29	3	2,1
30	2	1,4
32	4	2,8
33	3	2,1
35	5	3,5
38	3	2,1
40	4	2,8
41	2	1,4
=		

-	42	1	,7
	44	2	1,4
	46	5	3,5
	47	1	,7
	48	5	3,5
	49	6	4,2
	50	2	1,4
	51	6	4,2
	52	5	3,5
	53	4	2,8
	54	2	1,4
	Total	144	100%

Nota: Los resultados observados en la tabla N° 1, nos indicaron que las edad de los trabajadores encuestados fluctúan entre 20 a 54 años, siendo las de mayor porcentaje las edades de 20 (11,8%), 21 (17,4) y 25 (9%).

3.3.2.1.2 Composición de la muestra por sexo

TABLA N° 2

Distribución de la muestra por sexo		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje válido
Masculino	74	51,4
Femenino	70	48,6
Total	144	100%

Nota: Como podemos observar en la tabla N° 2, los resultados nos indicaron que el número de sexo masculino es superior con un 51,4%, mientras que el sexo femenino es de 48,6%.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para fines de esta investigación se aplicara la técnica de una encuesta, para las estrategias de negociación y la morosidad de pago, los mismos que tendrán que pasar por los procesos de validación y confiabilidad correspondiente, se realiza este tipo de prueba para poder obtener los datos que se necesitan.

3.4.1 Técnicas de investigación

3.4.1.1 Análisis Psicométrico de las Estrategias de negociación

3.4.1.1.1 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Estrategia Integrativa

TABLA N° 3

Análisis de Ítems de la Estrategia Integrativa			
Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 1	3,89	,983	
Ítem 2	4,17	,591	
Ítem 3	3,69	,847	144
Ítem 4	4,63	,553	
Ítem 5	4,74	,438	

Análisis de confiabilidad de la Estrategia Integrativa		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,919	,936	5

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,919 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la estrategia integrativa presenta confiabilidad.

3.4.1.1.2 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Estrategia Competitiva

TABLA N° 4

Análisis de Ítems de la Estrategia Competitiva

Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 6	3,74	1,368	144
Ítem 7	4,88	,324	
Ítem 8	4,93	,255	

Análisis confiabilidad de la Estrategia Competitiva

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,518	,846	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,518 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la estrategia competitiva presenta confiabilidad.

3.4.1.1.3 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Estrategia de Flexibilidad

TABLA N° 5

Análisis de Ítems de Estrategia de la Flexibilidad

Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 9	4,97	,184	144
Ítem 10	4,92	,277	
Ítem 11	4,69	,465	

Análisis de confiabilidad de la Estrategia de Flexibilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,615	,713	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,615 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la estrategia de flexibilidad presenta confiabilidad.

3.4.1.1.4 Análisis Generalizado de las Estrategias de negociación

TABLA N° 6

Estrategias de Negociación	Media	Desviación típica	N
Estrategia Integrativa	21,1181	1,09183	144
Estrategia Competitiva	13,5556	,76516	
Estrategia Flexibilidad	14,5694	,74470	
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados		N° de elementos
	,832	,963	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,832 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la estrategia de flexibilidad presenta confiabilidad.

3.4.1.1.5 Análisis de Validez de Constructo de la Prueba de las Estrategias de negociación

TABLA N° 7

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	,737
Sig.	,000
Varianza total explicada	93,043%
N= 144	

Nota: Los resultados permitieron apreciar que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanzó un valor de 0.737 y que se pudo considerar como adecuado; este hallazgo nos indica que los coeficientes de correlación entre Ítems son los suficientemente elevados como para continuar con el análisis factorial

Los resultados indicaron que existe un solo factor que explica el 93.043% de la varianza total. Este hallazgo permitió concluir que la prueba de las estrategias de negociación presenta validez del constructo.

3.4.1.1.6 Análisis de la prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

TABLA N° 8

		Estrategia integrativa	Estrategia Competitiva	Estrategia Flexibilidad
N		144	144	144
Normal Parametrico ^{a,b}	Mean	21,1181	13,5556	14,5694
	Std. Desviación	3,09183	1,76516	,74470
	Absoluto	,168	,252	,406
Most Extremos Diferentes	Positivo	,105	,207	,282
	Negativo	-,168	-,252	-,406
Kolmogorov-Smirnov Z		3,814	3,021	4,871
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000

Nota: Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, son inferiores a 0.50, lo cual nos indica que es una prueba no paramétrica y que se tendrá que utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para el presente estudio.

3.4.1.2 Análisis Psicométrico de Morosidad

3.4.1.2.1 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Categoría Deficiente

TABLA N° 9

Análisis de Ítems de la Categoría Deficiente			
Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 12	4,94	,243	144
Ítem 13	4,85	,463	144
Ítem 14	4,43	,825	144

Análisis de confiabilidad de la Categoría Deficiente		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,689	,833	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,689 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la categoría deficiente presenta confiabilidad.

3.4.1.2.2 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Categoría Dudoso

TABLA N° 10

Análisis de Ítems de la Categoría Dudoso			
Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 15	4,91	,288	144
Ítem 16	4,88	,332	144
Ítem 17	4,94	,230	144

Análisis de confiabilidad de la Categoría Dudoso		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,890	,899	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,890 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la categoría dudoso presenta confiabilidad.

3.4.1.2.3 Análisis de Ítems y confiabilidad de la Categoría Pérdida

TABLA N° 11

Análisis de Ítems de la Categoría Pérdida			
Ítems	Media	Desviación típica	N
Ítem 18	4,92	,277	144
Ítem 19	4,94	,243	144
Ítem 20	4,80	,621	144
Ítem 21	4,97	,165	144
Ítem 22	4,71	,624	144

Análisis de confiabilidad de la Categoría Pérdida		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,882	,942	5

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,882 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que la categoría pérdida presenta confiabilidad.

3.4.1.2.4 Análisis Generalizado de la Morosidad

TABLA N° 12

Categorías de Morosidad	Media	Desviación típica	N
Categoría deficiente	14,2153	1,32835	
Categoría dudoso	14,7292	,77747	144
Categoría pérdida	24,3333	1,78572	
<hr/>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos	
	,916	,967	3

Nota: Los resultados permitieron apreciar que las correlaciones de los Ítem- test corregidas son superiores a 0.20, lo que nos indica que los Ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,916 el cual es significativo, lo que permitió concluir, que las categorías de morosidad presentan confiabilidad.

3.4.1.2.5 Análisis de Validez de Constructo de la morosidad

TABLA N° 13

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	,742
Sig.	,000
<hr/>	
Varianza total explicada	93,848%
<hr/>	
N= 144	

Nota: Los resultados permitieron apreciar que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanzó un valor de 0.742 y que se pudo considerar como adecuado; este hallazgo nos indica que los coeficientes de correlación entre Ítems son los suficientemente elevados como para continuar con el análisis factorial.

Los resultados indicaron que existe un solo factor que explica el 93.848% de la varianza total. Este hallazgo permitió concluir que la prueba de las estrategias de negociación presenta validez del constructo.

3.4.1.2.6 Análisis de la prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

TABLA N°14

		Categoría Deficiente	Categoría Dudoso	Categoría Perdida
N		144	144	144
Normal Paramétrico ^{a,b}	Mean	14,2153	14,7292	24,3333
	Std. Desviación	1,32835	,77747	1,78572
	Absoluto	,368	,511	,430
Most Extremos Diferentes	Positive	,277	,364	,354
	Negativo	-,368	-,511	-,430
Kolmogorov-Smirnov Z		,622	,735	,763
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000

Nota: Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, son inferiores a 0.50, lo cual nos indica que es una prueba no paramétrica y que se tendrá que utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para el presente estudio.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se aplicara la técnica de recolección de datos a través de una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. La cual tiene como objeto evaluar las dos variables de investigación.

3.4.2.1 Validación

En el presente trabajo de investigación, el instrumento a utilizar fue aprobado a través de la validación del juicio de expertos en el tema, la cual es medible en la V de Aiken.

Fórmula:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

Dónde:

S: La suma sí

Si: Valor asignado por el juez.

n: números de jueces.

C: número de valores de escala de variación.

JUEZ N° 1: Mg. Ricardo Andrade Caldas

JUEZ N° 2: Mg. Yssac Arcos Flores

TABLA N° 15

**ACUERDOS Y DESACUERDOS DE LOS JUECES PARA LA VALIDACIÓN
MEDIANTE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN**

ITEMS	JUEZ N° 1	JUEZ N° 2	Σ	D	V
Ítem 1. Las alternativas de solución brindadas, benefician tanto al cliente como a la empresa.	1	1	2	0	1
Ítem 2. Consideras que se mejora constantemente las alternativas que se brindan como solución al cliente.	1	1	2	0	1
Ítem 3. La empresa siempre busca el equilibrio en la negociación.	1	1	2	0	1
Ítem 4. Si el cliente tiene una buena percepción sobre los beneficios que se ofrece, cumple con su pago.	1	1	2	0	1
Ítem 5. La empresa busca por medio de estrategias, identificar el motivo de atraso y llegar a una conciliación con el deudor.	1	1	2	0	1
Ítem 6. La empresa por medio de la persuasión, busca obtener su interés propio.	1	1	2	0	1
Ítem 7. El mayor interés de la empresa al utilizar estrategias de negociación, es recupera capital y reducir pérdidas de la cartera pesada.	1	1	2	0	1
Ítem 8. La empresa utiliza como estrategia la imposición de penalidades por pago tardío.	1	1	2	0	1
Ítem 9. Consideras que una buena negociación ayuda a mantener al cliente dentro de la empresa.	1	1	2	0	1
Ítem 10. Consideras que la estrategia de flexibilidad solo beneficia al cliente.	1	1	2	0	1
Ítem 11. Consideras que una reducida actividad negociadora, solo se dilata el tiempo de negociación.	1	1	2	0	1
Ítem 12. La empresa califica al cliente como deficiente cuando atraviesa una situación financiera débil.	1	1	2	0	1
Ítem 13. Los clientes con 60 días de atraso, son considerados como posible pérdida para la empresa.	1	1	2	0	1
Ítem 14. La empresa está tomando medidas para reducir los riesgos de posible pérdida.	1	1	2	0	1
Ítem 15. La empresa califica a los clientes como categoría dudoso cuando atraviesan una situación financiera crítica.	1	1	2	0	1
Ítem 16. El incremento cartera dudosa (90 días de atraso), es debido al alto endeudamiento por parte de los clientes.	1	1	2	0	1
Ítem 17. Consideras que el endeudamiento de los clientes, es causa de una mala educación financiera	1	1	2	0	1
Ítem 18. Consideras que para reducir el sobreendeudamiento, es necesario elevar los requisitos para acceder a créditos.	1	1	2	0	1
Ítem 19. Consideras que los clientes con sobreendeudamiento, es consecuencia de una mala gestión crediticia.	1	1	2	0	1
Ítem 20. La empresa considera a los clientes de categoría perdida con nula capacidad de pago.	1	1	2	0	1
Ítem 21. Un cliente con nula capacidad de pago, trae como consecuencia disminución de capital de la empresa.	1	1	2	0	1
Ítem 22. Una eficiente gestión de crédito, permite evitar a los clientes de categoría perdida (120 días de atraso).	1	1	2	0	1

Nota: Luego de la evaluación de los jueces, se determina el coeficiente V de Aiken, dando una validez al instrumento del 100%, lo cual garantiza la objetividad del procedimiento, a la vez que solucionamos el problema que plantea la cuantificación de la validez del contenido.

3.4.1.2 Confiabilidad del instrumento

En el presente trabajo de investigación se utilizará un cuestionario que consta de 22 preguntas cerradas, siendo un instrumento de representación anónima para los encuestados. Los datos a recolectar serán procesados por el programa estadístico SPSS, con un nivel de confiabilidad del 95%, la finalidad es medir las variables obteniendo la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

TABLA N° 16

Resumen de procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Validos	144	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	144	100,0

TABLA N° 17

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de Elementos
,954	,977	22

TABLA N° 18

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
Ítem 1	3,89	,983	144
Ítem 2	4,17	,591	144
Ítem 3	3,69	,847	144
Ítem 4	4,63	,553	144
Ítem 5	4,74	,438	144
Ítem 6	3,74	1,368	144
Ítem 7	4,88	,324	144
Ítem 8	4,93	,255	144
Ítem 9	4,97	,184	144
Ítem 10	4,92	,277	144
Ítem 11	4,94	,243	144
Ítem 12	4,43	,825	144
Ítem 13	4,69	,465	144
Ítem 14	4,91	,288	144
Ítem 15	4,94	,230	144
Ítem 16	4,94	,243	144
Ítem 17	4,97	,165	144
Ítem 18	4,71	,624	144
Ítem 19	4,80	,621	144
Ítem 20	4,92	,277	144
Ítem 21	4,85	,463	144
Ítem 22	4,88	,332	144

Nota: Los resultados en la TABLA N°17 es de 0,954, el cual se aproxima a la unidad, por lo tanto podemos concluir que el análisis de fiabilidad presenta confiabilidad.

3.5. Método de análisis de datos

Análisis descriptivo

Se Utilizara para observar el comportamiento tanto de la variable independiente como la variable dependiente; teniendo en cuenta los cálculos estadísticos a utilizar son los totales por categorías o dimensiones como: frecuencias por dimensión, media, varianza, desviación típica, entre otras; las cuales serán presentadas mediante tablas con sus respectivas interpretaciones.

Análisis ligados a las hipótesis

Para el contraste de las hipótesis se ha utilizado el método estadístico inferencial, como podemos observar de acuerdo a los resultados de la investigación (datos), se puede determinar que es No paramétrico y para este estudio se usara la prueba de Kruskal – Wallis, la cual permitirá determinar si hay incidencia entre las variables.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos

4.1.1.1 Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de las estrategias de negociación

TABLA N° 19

Estrategias de negociación	N	Media	Desviación típica	K-SZ
Estrategia integrativa		21,1181	3,09183	,000
Estrategia Competitiva	144	13,5556	1,76516	,000
Estrategia Flexibilidad		14,5694	,74470	,000

Nota: Los resultados del análisis de la bondad de ajuste de la curva normal, fueron realizados a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, para una muestra observados en la Tabla N° 19, nos indican que en todos los valores se obtuvieron estadísticos K - SZ que no son diferencias significativas, por lo que se puede concluir que las distribuciones de los valores de las estrategias analizadas se aproximan adecuadamente a la distribución normal. Es por ello que se utilizaron contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la investigación.

4.1.1.2 Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de la morosidad

TABLA N° 20

Categoría de la morosidad	N	Media	Desviación típica	K-SZ
Categoría Deficiente		14,2153	1,32835	,000
Categoría Dudoso	144	14,7292	,77747	,000
Categoría Perdida		24,3333	1,78572	,000

Nota: Los resultados del análisis de la bondad de ajuste de la curva normal, fueron realizados a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, para una muestra observados en la Tabla N° 20, nos indican que en todos los valores se obtuvieron estadísticos K - SZ que no son diferencias significativos, por lo que se puede concluir que las distribuciones de los valores de las estrategias analizadas se aproximan adecuadamente a la distribución normal. Es por ello que se utilizaron contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la investigación.

4.1.3 Análisis Comparativos

4.1.3.1 Análisis de la prueba Kruskal- Wallis para el objetivo general

TABLA N° 21

	Sexo	N	Rango promedio
Total Estrategia	Masculino	74	70,29
	Femenino	70	74,84
	Total	144	
Total Categorías	Masculino	74	69,22
	Femenino	70	75,96
	Total	144	

Estadísticos de contraste

	Total Estrategias de negociación	Total Categorías de morosidad
Chi-cuadrado	,432	1,292

Nota: Los resultados nos permiten identificar que las estrategias de negociación que utiliza la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones no son suficientes, para poder reducir la morosidad de la los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.

4.1.3.2 Análisis de la prueba Kruskal- Wallis para el objetivo específico 1

TABLA N° 22

Estrategias de negociación	Edad	N	Rango promedio
	20 a 25	71	37,08
Estrategia integrativa	26 a 31	17	79,00
	32 a 37	13	91,62
	38 a 43	25	116,96
	44 a más	18	130,50
	20 a 25	71	36,54
Estrategia Competitiva	26 a 31	17	94,21
	32 a 37	13	111,50
	38 a 43	25	111,50
	44 a más	18	111,50
	20 a 25	71	49,37
Estrategia Flexibilidad	26 a 31	17	95,00
	32 a 37	13	95,00
	38 a 43	25	95,00
	44 a más	18	95,00

Estadísticos de contraste ^{a,b}			
	Estrategia integrativa	Estrategia Competitiva	Estrategia Flexibilidad
Chi-cuadrado	120,045	119,063	64,983

Nota: El análisis comparativo de las estrategias de negociación con las edades de los trabajadores del área de cobranza (TABLA N° 18), realizados con la prueba de Kruskal- Wallis, permiten notar que existen diferencias estadísticas significativas en todas los casos; es decir, en las 3 estrategias. Se observa igualmente, que en las estrategias integrativa y competitiva son más utilizadas por los trabajadores de las edades entre 26 a 44 años a más, para identificar los motivos del atraso y poder negociar con el cliente.

4.1.3.3 Análisis de la prueba Kruskal- Wallis para el objetivo específico 2

TABLA N° 23

Categorías de Morosidad	Edad	N	Rango promedio
Categoría Deficiente	20 a 25	71	46,28
	26 a 31	17	98,00
	32 a 37	13	98,00
	38 a 43	25	98,00
	44 a más	18	98,00
Categoría Dudoso	20 a 25	71	63,25
	26 a 31	17	81,50
	32 a 37	13	81,50
	38 a 43	25	81,50
	44 a más	18	81,50
Categoría Pérdida	20 a 25	71	56,56
	26 a 31	17	88,00
	32 a 37	13	88,00
	38 a 43	25	88,00
	44 a más	18	88,00

Estadísticos de contraste^{a,b}

	Categoría Deficiente	Categoría Dudoso	Categoría Pérdida
Chi-cuadrado	1,143	,346	,163

Nota: El análisis comparativo de las categorías de la morosidad con las edades de los trabajadores del área de cobranza, realizados con la prueba de Kruskal- Wallis, permiten notar que existen diferencias estadísticas significativas en todas los casos; es decir, en las 3 categorías de morosidad. Se observa igualmente, que en la categoría deficiente y dudosa son de mayor atención por parte de los trabajadores, ya que necesita mayor concentración al momento de la cobranza. También podemos observar que esto ocurre debido a un mala gestión del crédito y la forma de contrarrestar este resultado es coordinando con área de gestión de créditos, para elevar los requisitos.

4.2 Contraste de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

La estrategia de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.

Los resultados de la TABLA N° 21 del análisis de Kruskal Wallis, acerca de las estrategias de negociación y morosidad, nos permite analizar que las estrategias de negociación que viene utilizando la empresa, ayudan a reducir la cartera morosa, pero no son suficientes, ya que la morosidad de igual manera esta sigue creciendo. La hipótesis se cumple, pero sería recomendable que la empresa opte por mejorar las estrategias que viene utilizando o pueda implementar una nueva estrategia de cobranza.

4.2.2 Hipótesis específica

a). La identificación de los motivos de no pago del cliente influyen en reducir la morosidad de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.

Los resultados de la TABLA N° 22 del análisis de Kruskal Wallis, acerca si al identificar los motivos de no pago ayudan reducir la morosidad, podemos decir según los resultados obtenidos la hipótesis se cumple, ya que identificando el motivo de atraso se puede utilizar una estrategia de negociación de acuerdo a las necesidades del cliente y de esta manera poder recuperar capital. Dentro de las estrategias más utilizadas por el personal del área de cobranzas son la estrategia integrativa y competitiva.

b). La coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.

Los resultados de la TABLA N° 23 del análisis de Kruskal Wallis, respecto a que si al coordinar con el área de gestión de créditos sobre elevar las exigencias de los créditos influyen en reducir la morosidad, podemos decir que la hipótesis se cumple, debido a que esta área es fundamental, ya que problema de estudio es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y evaluación de la capacidad de pago del cliente, según sus ingresos.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis se ha investigado la influencia que existe entre las estrategias de negociación y la morosidad de pagos de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, para ello se realizó una encuesta a 144 colaboradores de la empresa. Así mismo, se estudió las características de cada variable y su influencia.

En primer lugar debemos señalar que las pruebas que se utilizaron, presentaron las condiciones técnicas necesarias para ser utilizada como instrumento de evaluación en el desarrollo del presente trabajo de investigación de tesis.

Los análisis estadísticos de la validez del constructo de las pruebas, efectuado a través del análisis factorial, permitió apreciar que la medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin, pudo clasificarse como adecuado. En cuanto a la hipótesis general teniendo en cuenta los resultados podemos indicar lo siguiente:

Las estrategias de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. De acuerdo con el trabajo campo realizado, el marco teórico y demás investigaciones, se ha llegado a la siguiente conclusión. La variable independiente Estrategias de negociación incide con la variable dependiente morosidad de pagos, como lo podemos observar en la TABLA N° 21.

Según planteada y visto los resultados, se aceptó la hipótesis, en vista que se encontró que existe evidencia estadística. Así mismo, conforme se demuestra en el ANEXO N° 6 del cual se puede interpretar que el 66% está totalmente de acuerdo y el 30.6% está de acuerdo en que la herramienta de estrategias de negociación permite una reducción de la morosidad. Por lo tanto las estrategias de negociación influyen en disminuir la cartera morosa de la empresa.

Conforme al resultado obtenido en la TABLA N° 22, realizados con la prueba de Kruskal- Wallis, permiten notar que existen diferencias estadísticas significativas en todos los casos; es decir, en las 3 estrategias. Se observa igualmente, que en las estrategias integrativa y competitiva son más utilizadas por los trabajadores, para identificar los motivos del atraso y poder negociar con el cliente.

También podemos indicar según los resultados en el ANEXO N° 7, respecto a identificar los motivos de no pago, aseguran una mejor negociación con el deudor, el

74.3% están "totalmente de acuerdo" y el 25.7% "está de acuerdo", concluyendo que si la empresa identifica los motivos de no pago de cada deudor se podría utilizar una estrategia específica para llegar a un acuerdo conciliador, quedando la hipótesis válida.

Los resultados de la TABLA N° 23 de la prueba Kruskal- Wallis, nos indican que la escala de categoría deficiente y dudoso, tiene una mayor concentración de trabajadores, mientras que la categoría pérdida cuenta con un menor nivel de concentración por parte de los trabajadores del área de cobranzas, esto significa que las exigencias al momento de otorgar los créditos no son lo suficientemente elevados para poder evitar y reducir el porcentaje de los clientes de categoría perdida.

Conforme a la investigación realizada acerca si la coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a las exigencias de los prestamos influye en la reducción de morosidad, en la ANEXO N° 20 se puede observar que un 91.7% está "totalmente de acuerdo", mientras que un 8.3% de "de acuerdo" en que si se elevan las exigencias para poder acceder a un crédito bancario, se reduciría la cartera pesada de cobranza.

VI. CONCLUSIONES

1. En el trabajo de investigación realizado se puede determinar que si una empresa financiera no cuenta con estrategias de negociación para realizar las cobranzas respectiva de su cartera de clientes, no podrá recuperar el capital colocado en el mercado, y por lo tanto obtendrá el incremento de la cartera morosa, caso que se demuestra en el trabajo realizado en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, obteniendo como resultado; que el 96.6% (ANEXO N°6) de los encuestados en dicha empresa, estuvieron totalmente de acuerdo en que las estrategias de negociación influyen en disminuir el riesgo de posible incremento de cartera pesada y reducir perdidas. También lo demuestra el ANEXO N°11, donde el 96.5% está totalmente de acuerdo y un 3.5% se encuentra de acuerdo en que la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, en que aplicar una buena estrategias de negociación ayudara a mantener al cliente dentro de la empresa y en el sistema financiero con una buena calificación, así mismo otro beneficio que obtendría la empresa es tener una mayor liquidez.
2. De acuerdo con los estudios se puede determinar que la estrategias de negociación ayudan a identificar los motivos de no pagos y con esto poder buscar la mejor solución al problema de cada cliente según la situación que venga atravesando, dicha investigación se comprueba en el trabajo de investigación realizado a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, ya que un 74.3% (ANEXO N°7), que representa a 107 encuestados está totalmente de acuerdo en que las empresa busca por medio de estrategias identificar el motivo de no pago del deudor y con esto poder llegar a un solución conciliadora con el cliente. Así mismo un 55.5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que identificar el motivo de no pago es de suma importancia para la negociación, ya que permite a la empresa llegar a un equilibrio en la negociación.
3. Por otro lado también se identifica que el incremento de morosidad dentro de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; se debe a una baja exigencia de requisitos para acceder a créditos, como lo podemos observar en

el ANEXO N° 20, donde un 91.7% de los trabajadores encuestados, está totalmente de acuerdo en que esto es uno de los principales problemas de empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al problema de la presente investigación, es recomendable que la empresa pueda mejorar los procesos de cobranza, implementando nuevas estrategias de negociación, para ejecutar una eficiente recuperación de cartera morosa, que permita obtener una buena disposición por parte de los clientes para futuras negociaciones, una mayor liquidez y garantizar la rentabilidad en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.
2. Al demostrar los objetivos de la presente investigación, se recomienda a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, aplicar las herramientas de negociación en sus procesos de cobranza, que permitirá de manera rápida y sencilla identificar los motivos de atraso de cada cliente y según el caso aplicar la estrategia correspondiente, los beneficios que se pueden obtener con la implementación de esta propuesta, es que va a permitir reducir la morosidad en la cartera pesada y sobre todo establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes.
3. Se recomienda a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, coordinar con el área de gestión de créditos, a fin de elevar las exigencias de los préstamos, ya que con este proceso muchos problemas en la cobranza podrían evitarse, este proceso también va a permitir mejorar sus índices de riesgos crediticios; entonces minimizaremos las incidencias en la morosidad de pagos. Además con ello incrementaría el capital, ya que se reducirían los costos de la cobranza y seguir colocando créditos en el mercado

REFERENCIAS

- Aguilar, Camargo y Morales. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. Perú. .
- Álvarez, A. (1999). La experiencia peruana en negociación económicas internacionales. Ed. Grade. Perú. .
- Besteiro, J. (2001). Estrategias y Técnicas de Negociación: Fases de la negociación, identificación de objetivos y estrategias. .
- Brachfield, P. (2010). Cobro de impagados y negociación con deudores: Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores. Ed. Bresca.España.
- Eslava, J. (2003). Análisis Económico- Financiero de las decisiones de Gestión Empresarial. Madrid: Esic Editorial, España.
- Francés, A. (2006). Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral. 1ra. edición. Ed. Pearson Educación. México.
- Fernández García, J., Muñoz Colomina, C. I., Veuthey Martínez, E., & Zorzona, B. J. (2004). Manual de Introducción al Análisis Contable de la Empresa. Madrid: Editorial Complutense. España.
- González, M. (2006). Técnicas de negociación: Técnicas y herramientas de la negociación. Ed. Innova. España.
- Grupo Scotiabank. (2011). La venta y el servicio centrado en la relación telefónica: Estrategia comercial para las ventas y el servicio.
- Hernández, M. (1996). El crédito bancario: Descripción General del Sistema de Clasificación de la cartera de préstamos. 3ra ed. San José. Costa Rica.
- Kerlinger, F (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales. 4ta. Ed. McGraw Hill. México.
- Molina, V. (2005). Cobranza en épocas de crisis: Como tratar a un cliente moroso. Ed. ISEF. México.
- Morley y Stephenson (1977). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Ediciones Díaz de Santos. . Madrid-España.

Munduate, L. (1994). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. España. Ed. Eudema Madrid.

Munuera y Rodríguez. (2007). Estrategias de Marketing. 4ta. edición. Madrid 2007: ESIC EDITORIAL. España.

Porter, M. (2010). Ventaja Competitiva. Ed. Madrid 2010: Pirámide.

Salkind, N. (1999). Métodos de investigación, 3ra. Ed. Prentice Hall. México.

SBS. Boletines Estadísticos por Empresa Financiera
<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=2>

Shell, G. (2005). "Negociar con ventaja: estrategia de negociación para gente razonable". Edic. Antonio Bosch SAC. España.

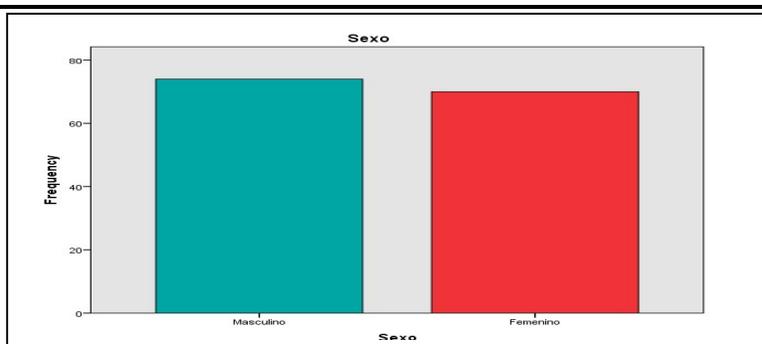
Suite, R. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza: El rol de la gestión de cobranza. Boston-USA.

Weston, B. (1999). Manual de Administración Financiera: La morosidad crediticia. Edit. Interamericana España.

ANEXOS

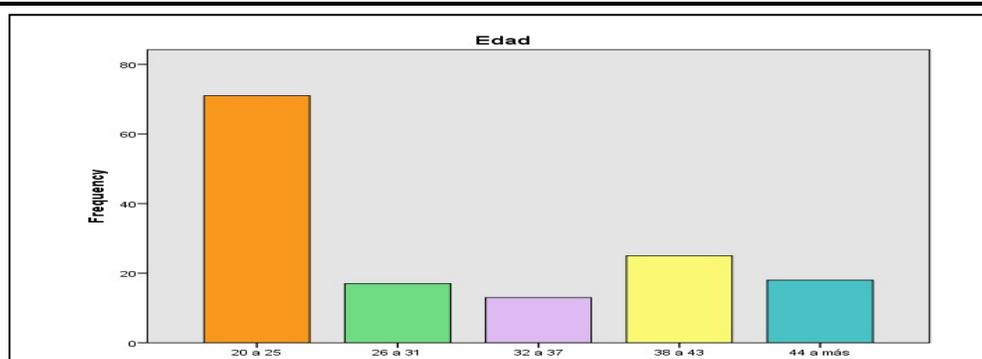
ANEXO N° 1: Composición de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Masculino	74	51,4	51,4	51,4
Femenino	70	48,6	48,6	100,0
Total	144			



ANEXO N° 2: Composición de la muestra por edad

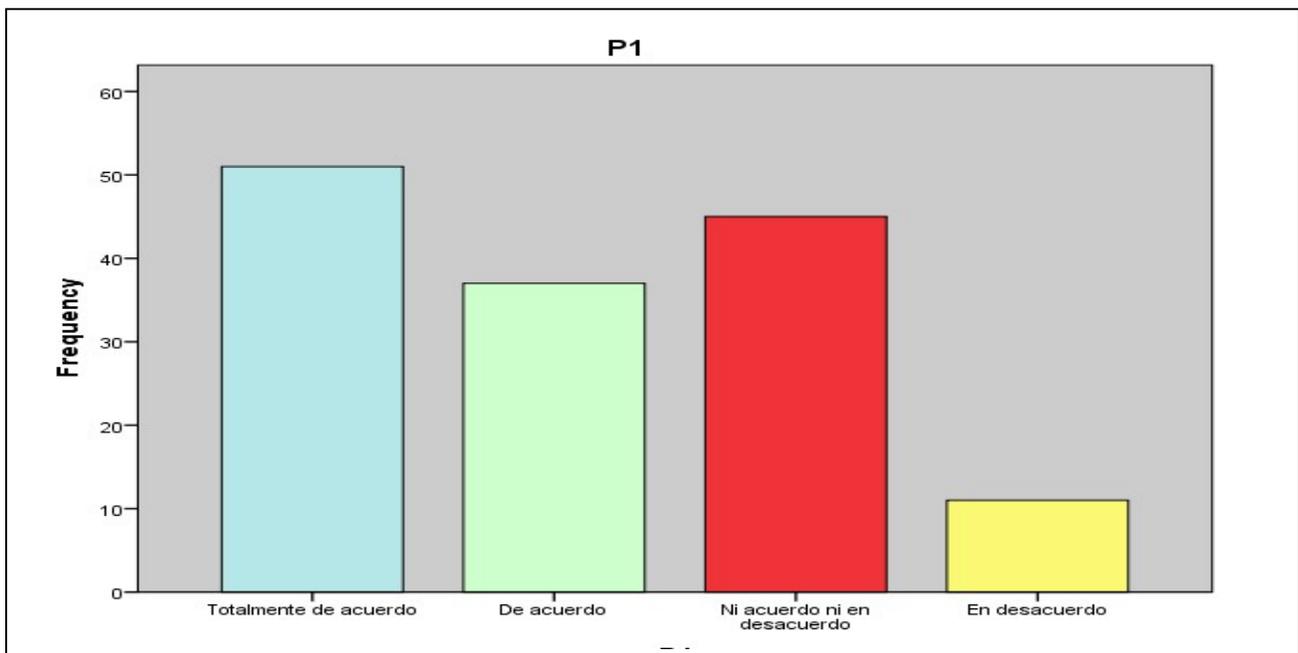
Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
20 a 25	71	49,3	49,3	49,3
26 a 31	17	11,8	11,8	61,1
32 a 37	13	9,0	9,0	70,1
38 a 43	25	17,4	17,4	87,5
44 a más	18	12,5	12,5	100,0



ANEXO N° 3: Análisis y resultado del ítem 1

LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN BRINDADAS, BENEFICIAN TANTO AL CLIENTE COMO A LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
En desacuerdo	11	7,6	7,6	7,6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	45	31,3	31,3	38,9
De acuerdo	37	25,7	25,7	64,6
Totalmente de acuerdo	51	35,4	35,4	100,0
Total	144	100,0	100,0	

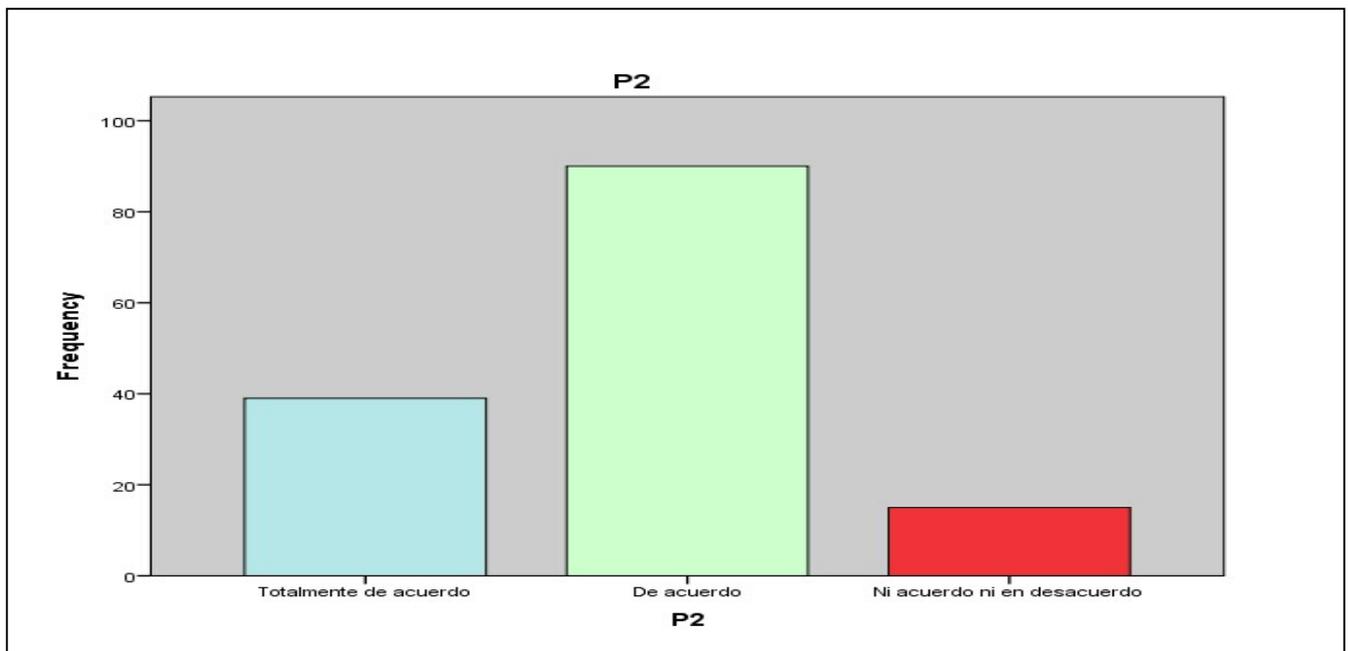


Nota: El 35.4% del total de encuestados que representa a 51 colaboradores de la empresa que se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 25.7% se encuentra de acuerdo con el enunciado, el 31.3% que representa a 45 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta y por último el 7.6% que son 11 colaboradores indica estar en desacuerdo con la interrogación.

ANEXO N° 4: Análisis y resultado del ítem 2

CONSIDERAS QUE LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C
MEJORA CONSTANTEMENTE LAS ALTERNATIVAS QUE SE BRINDAN COMO
SOLUCIÓN AL CLIENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Ni acuerdo ni en desacuerdo	15	10,4	10,4	10,4
Valido De acuerdo	90	62,5	62,5	72,9
Totalmente de acuerdo	39	27,1	27,1	100,0
Total	144	100,0	100,0	

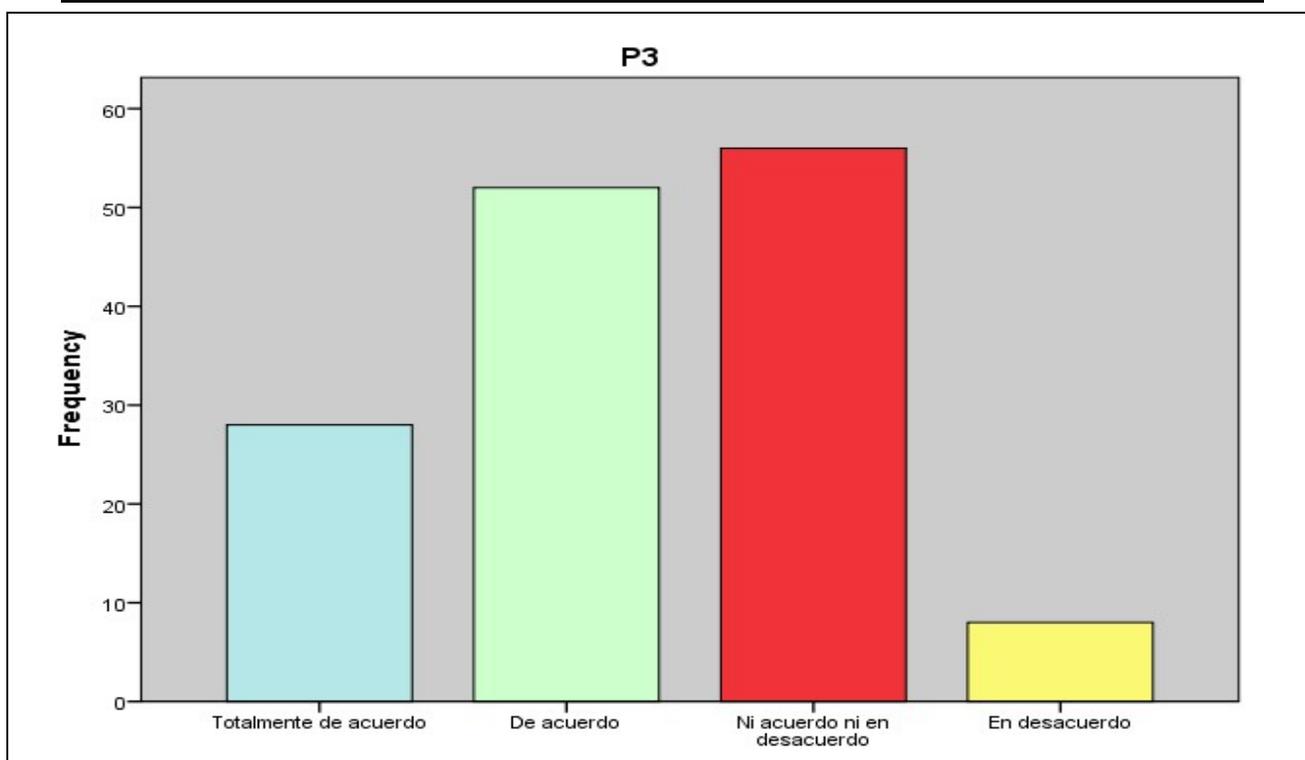


Nota: El 27.1% del total de encuestados que representa a 39 colaboradores de la empresa que se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, mientras que el 62.5% que equivale a 90 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado. Así mismo el 10.4% que representa a 15 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada.

ANEXO N° 5: Análisis y resultado del ítem 3

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C SIEMPRE BUSCA EL EQUILIBRO EN LA NEGOCIACIÓN.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
En desacuerdo	8	5,6	5,6	5,6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	56	38,9	38,9	44,4
De acuerdo	52	36,1	36,1	80,6
Totalmente de acuerdo	28	19,4	19,4	100,0
Total	144	100,0	100,0	

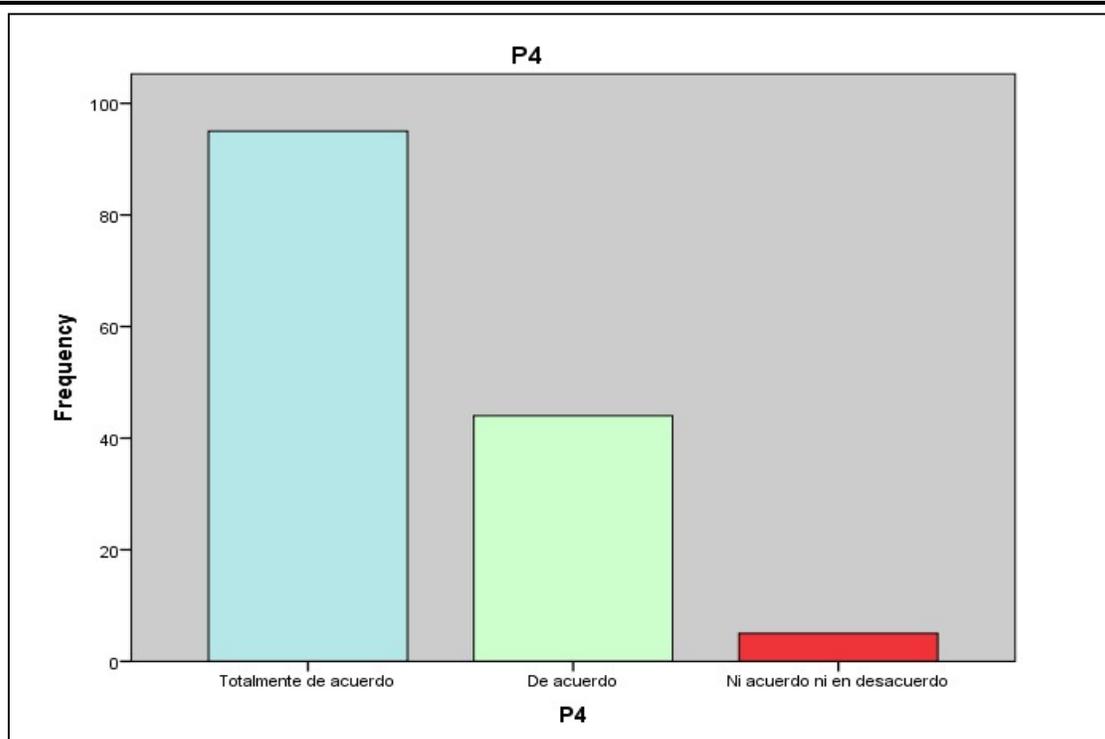


Nota: El 19.4% del total de encuestados que representa a 28 colaboradores de la empresa que se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 36.1% que equivale a 52 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado, el otro 38.9% que representa a 56 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta y por último el 5.6% que son 8 colaboradores indica estar en desacuerdo con la interrogante.

ANEXO N° 6: Análisis y resultado del ítem 4

SI EL CLIENTE TIENE UNA BUENA PERCEPCIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS QUE SE OFRECE, CUMPLE CON SU PAGO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e Válido	Porcentaje Acumulativo
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	3,5	3,5	3,5
Valido	De acuerdo	44	30,6	30,6	34,0
o	Totalmente de acuerdo	95	66,0	66,0	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

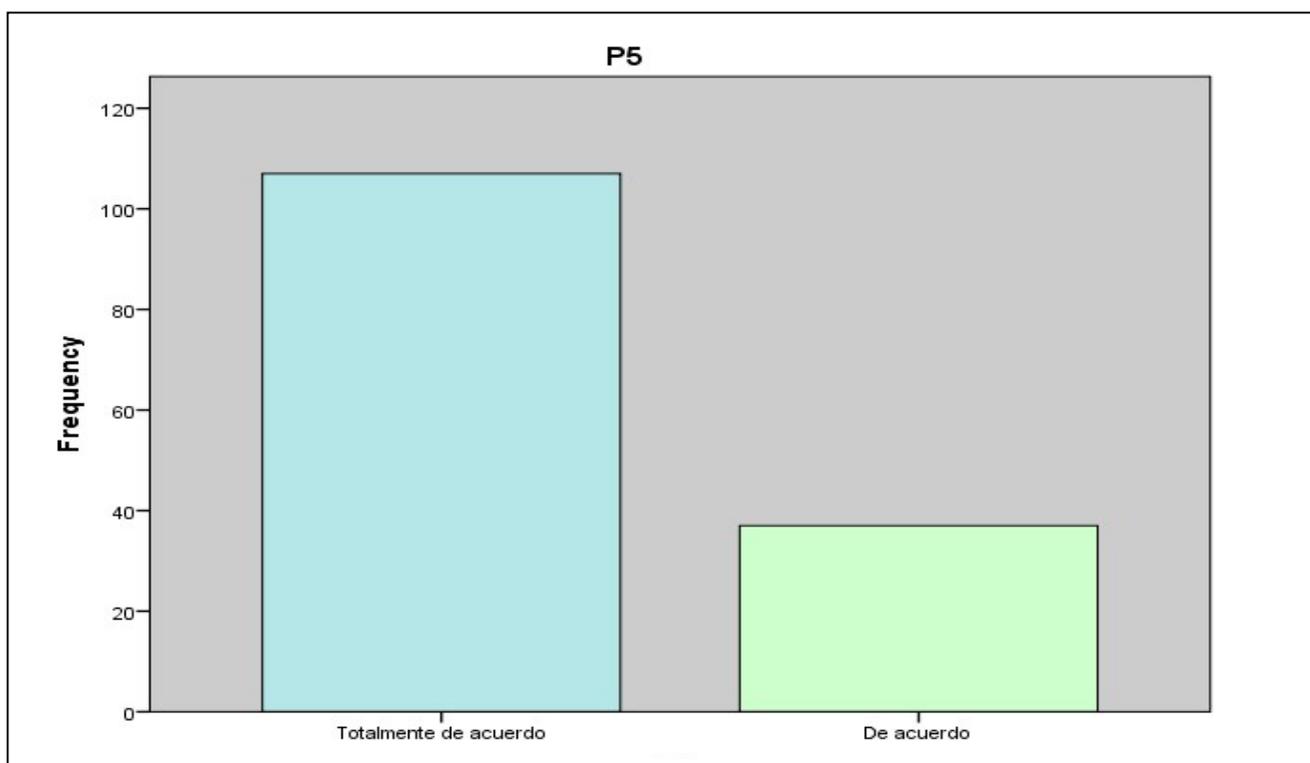


Nota: El 66% del total de encuestados que representa a 95 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 30.6% que equivale a 44 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado y por último el 3.5% que representa a 5 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada.

ANEXO N° 7: Análisis y resultado del ítem 5

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, BUSCA POR MEDIO DE ESTRATEGIAS, IDENTIFICAR EL MOTIVO DE ATRASO Y LLEGAR A UNA CONCILIACIÓN CON EL DEUDOR.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
De acuerdo	37	25,7	25,7	25,7
Valido Totalmente de acuerdo	107	74,3	74,3	100,0
Total	144	100,0	100,0	

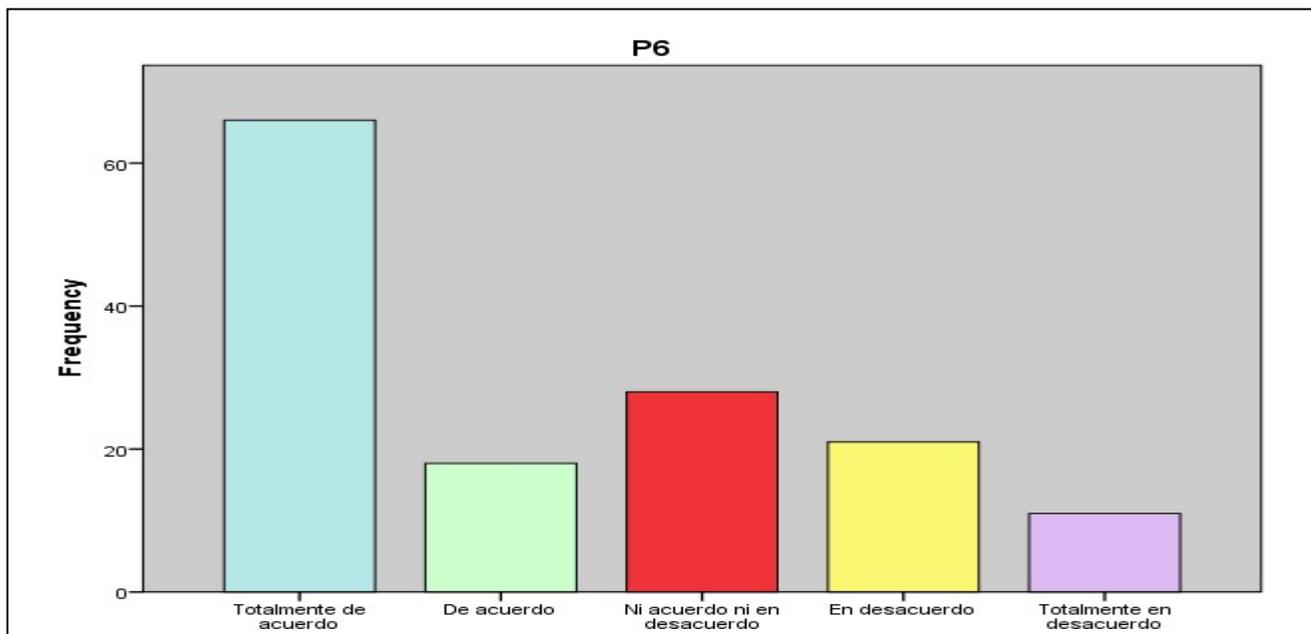


Nota: El 74.3% del total de encuestados que representa a 107 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 25.7% que equivale a 37 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 8: Análisis y resultado del ítem 6

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, POR MEDIO DE LA PERSUASIÓN, BUSCA OBTENER SU INTERÉS PROPIO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Totalmente en desacuerdo	11	7,6	7,6	7,6
En desacuerdo	21	14,6	14,6	22,2
Ni acuerdo ni en desacuerdo	28	19,4	19,4	41,7
Valido de acuerdo	18	12,5	12,5	54,2
Totalmente de acuerdo	66	45,8	45,8	100,0
Total	144	100,0	100,0	

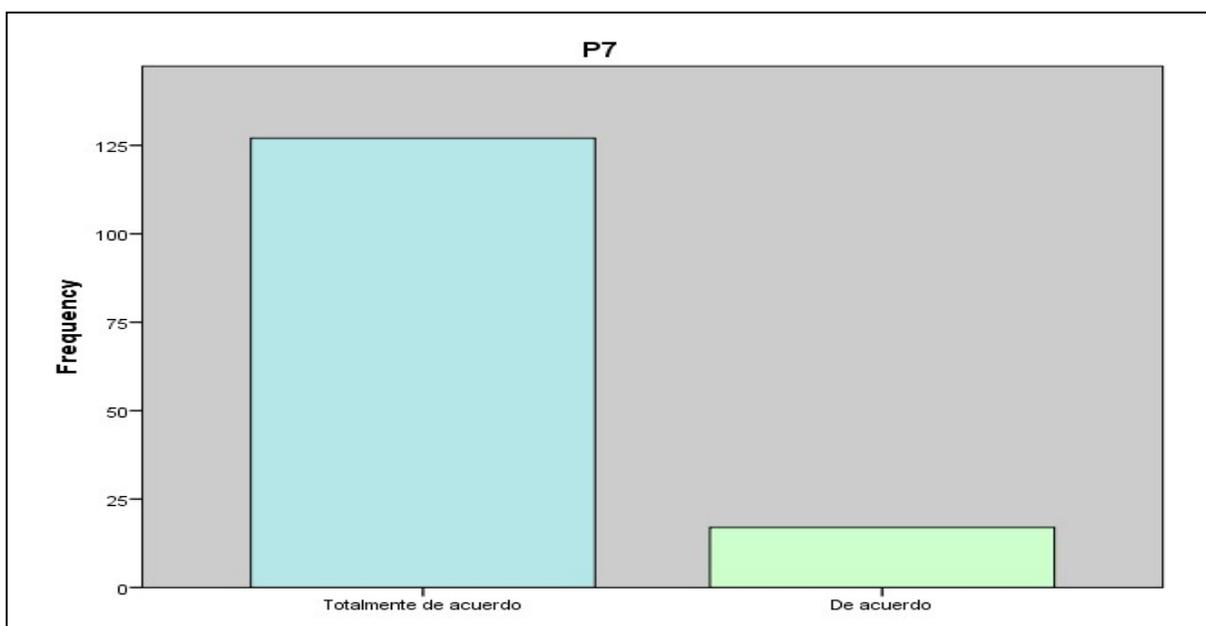


Nota: El 45.8% del total de encuestados que representa a 66 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 12.5% que equivale a 18 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado, el otro 19.4% que representa a 28 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta, el 14,6% que son 21 encuestados respondió estar en desacuerdo y por último el 7.6% que son 11 colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo con la interrogante.

ANEXO N° 9: Análisis y resultado del ítem 7

EL MAYOR INTERÉS DE LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, AL UTILIZAR ESTRATEGIAS DE NEGOCIACION, ES RECUPERA CAPITAL Y REDUCIR PÉRDIDAS DE LA CARTERA PESADA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
De acuerdo	17	11,8	11,8	11,8
Valido Totalmente de acuerdo	127	88,2	88,2	100,0
Total	144	100,0	100,0	

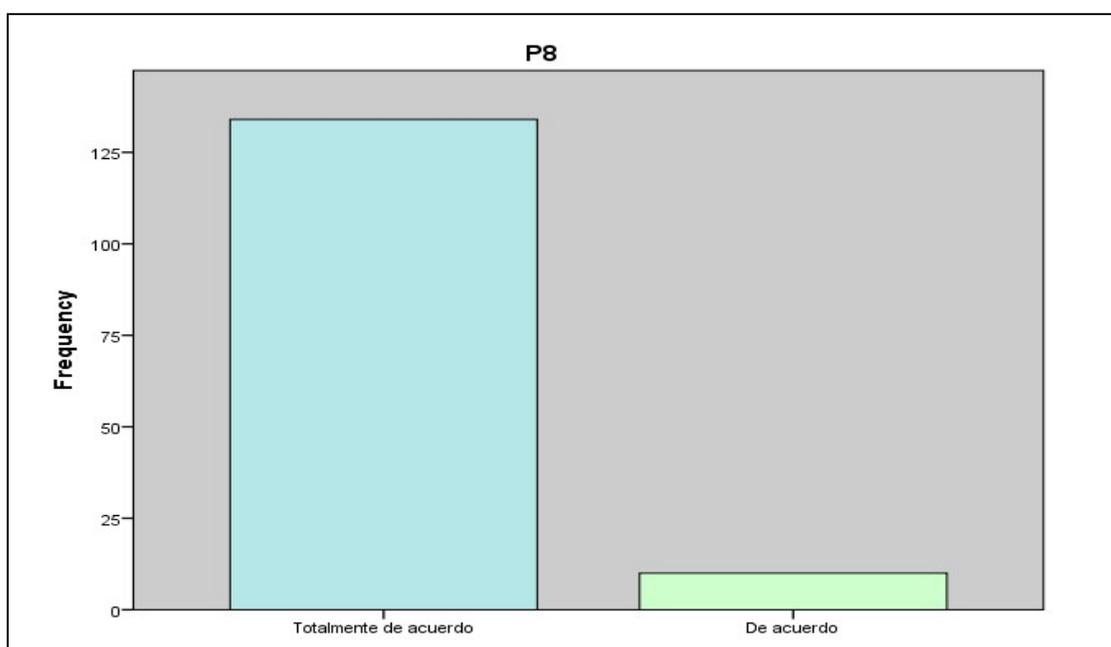


Nota: El 88.2% del total de encuestados que representa a 127 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 11.8% que equivale a 17 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 10: Análisis y resultado del ítem 8

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, UTILIZA COMO ESTRATEGIA LA IMPOSICIÓN DE PENALIDADES POR PAGO TARDÍO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	10	6,9	6,9	6,9
	Totalmente de acuerdo	134	93,1	93,1	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

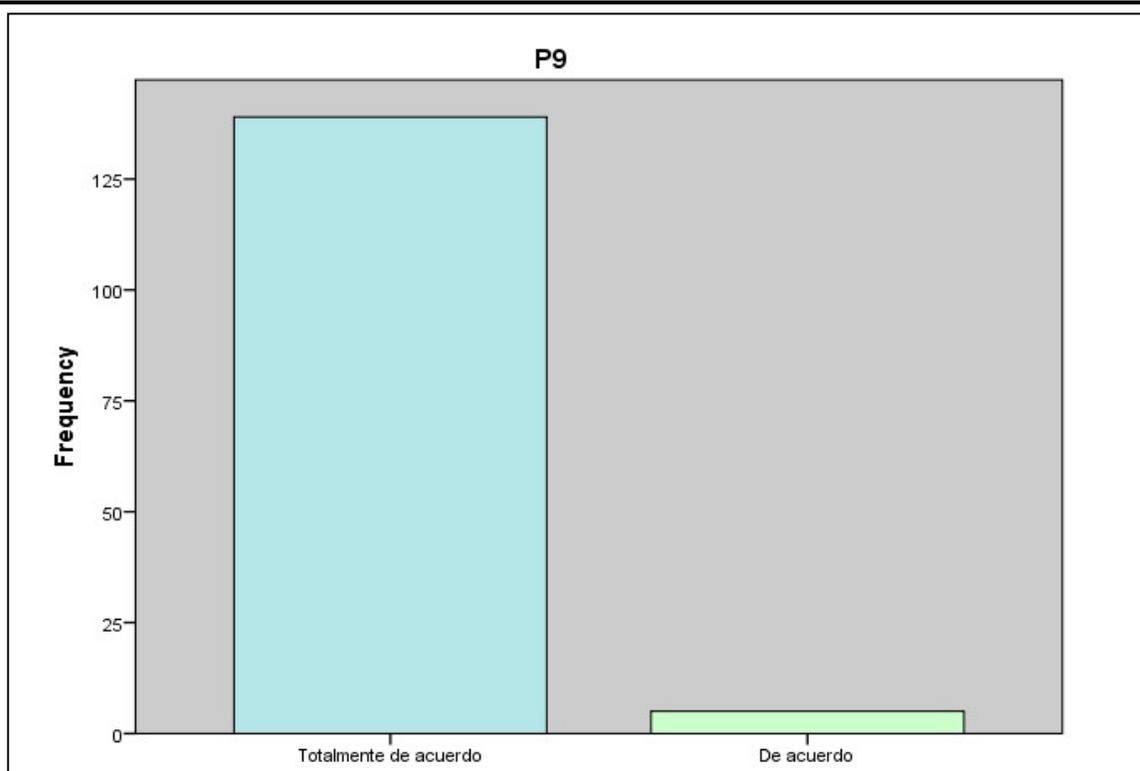


Nota: El 93.1% del total de encuestados que representa a 134 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 6.9% que equivale a 10 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 11: Análisis y resultado del ítem 9

CONSIDERAS QUE UNA BUENA NEGOCIACIÓN AYUDA A MANTENER AL CLIENTE DENTRO DE LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
De acuerdo	5	3,5	3,5	3,5
Válido Totalmente de acuerdo	139	96,5	96,5	100,0
Total	144	100,0	100,0	



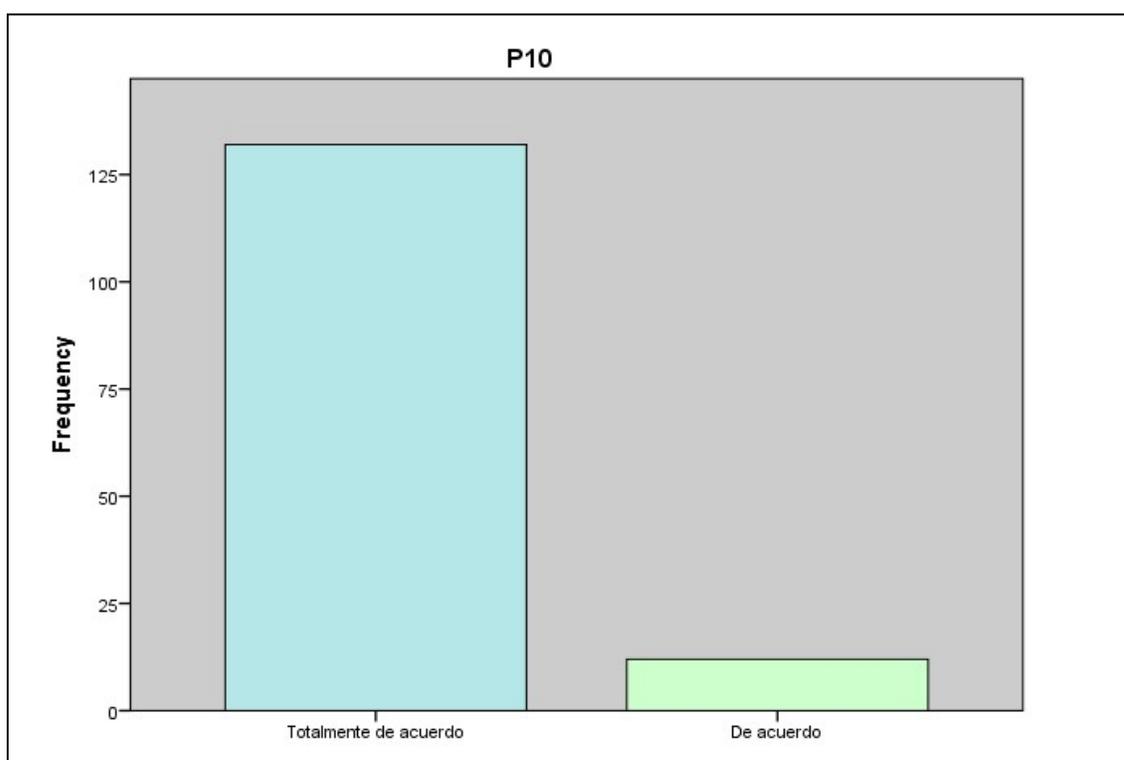
INTERPRETACIÓN:

El 96.5% del total de encuestados que representa a 139 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 3.5% que equivale a 5 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 12: Análisis y resultado del ítem 10

CONSIDERAS QUE LA ESTRATEGIA DE FLEXIBILIDAD SOLO BENEFICIA AL CLIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Válido	De acuerdo	12	8,3	8,3	8,3
	Totalmente de acuerdo	132	91,7	91,7	100,0
	Total	144	100,0	100,0	



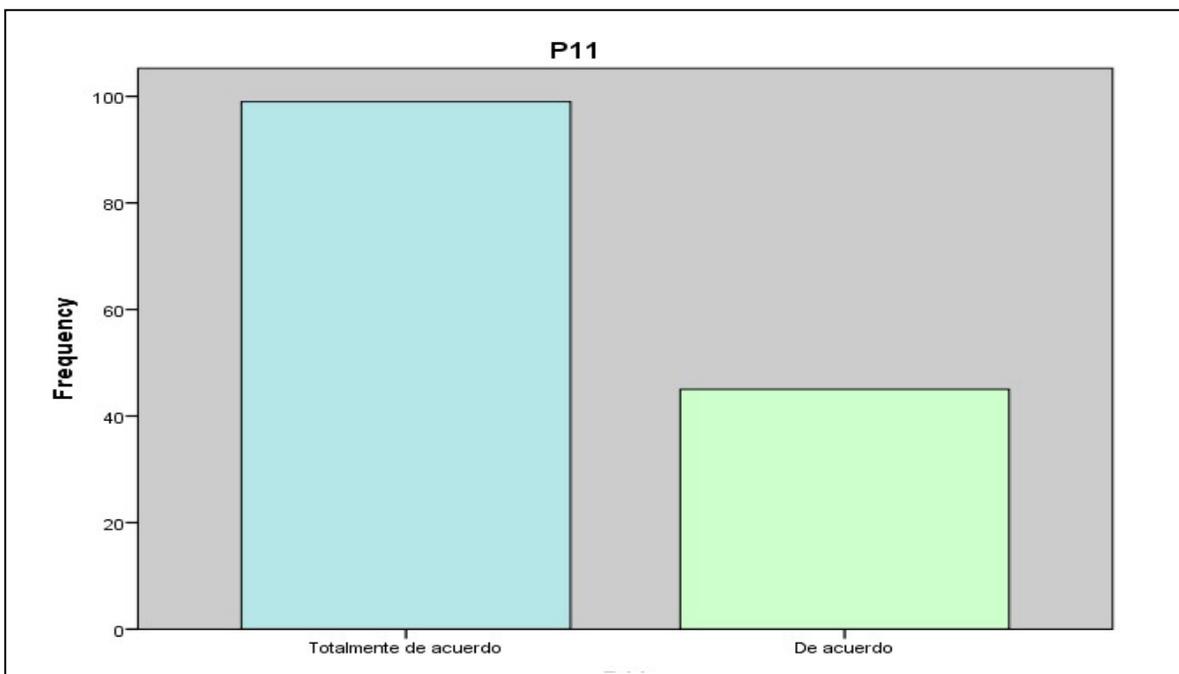
INTERPRETACIÓN:

El 91.7% del total de encuestados que representa a 132 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 8.3% que equivale a 12 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 13: Análisis y resultado del ítem 11

CONSIDERAS QUE UNA REDUCIDA ACTIVIDAD NEGOCIADORA, SOLO SE DILATA EL TIEMPO DE NEGOCIACIÓN.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	45	31,2	31,3	31,3
	Totalmente de acuerdo	99	68,8	68,8	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

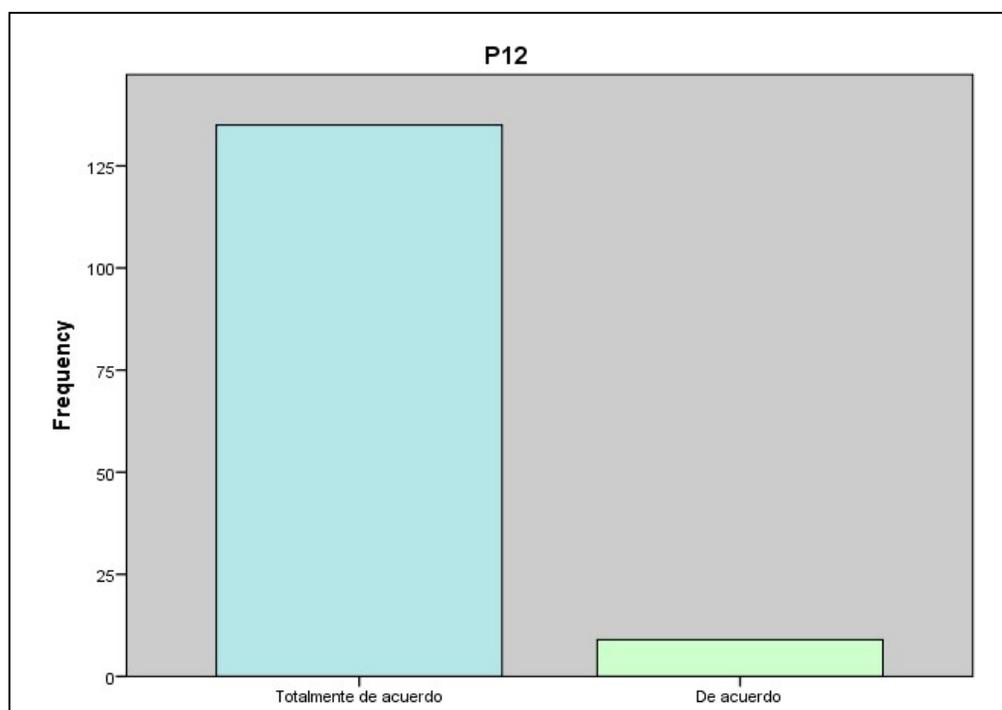


Nota: El 68.8% del total de encuestados que representa a 99 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 31.2% que equivale a 45 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 14: Análisis y resultado del ítem 12

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, CALIFICA AL CLIENTE COMO DEFICIENTE CUANDO ATRAVIESA UNA SITUACIÓN FINANCIERA DÉBIL.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	9	6,3	6,3	6,3
	Totalmente de acuerdo	135	93,8	93,8	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

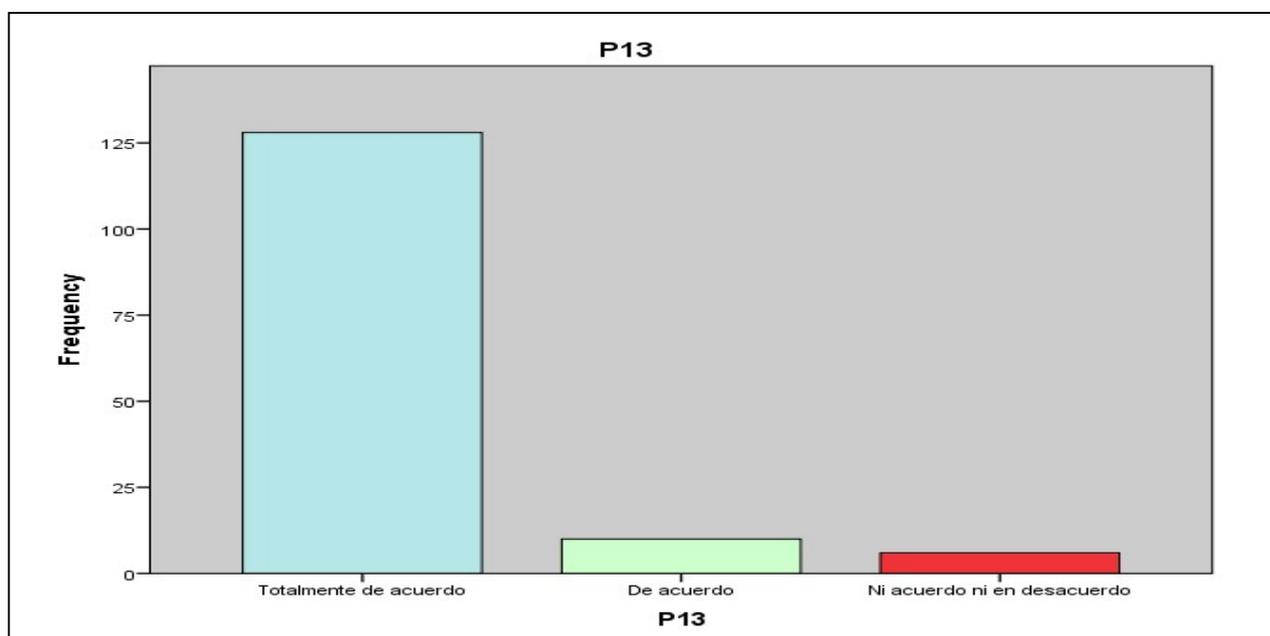


Nota: El 98.3% del total de encuestados que representa a 135 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 6.3% que equivale a 9 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 15: Análisis y resultado del ítem 13

LOS CLIENTES CON 60 DÍAS DE ATRASO, SON CONSIDERADOS COMO POSIBLE PÉRDIDA PARA LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	6	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	10	6,9	6,9	11,1
	Totalmente de acuerdo	128	88,9	88,9	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

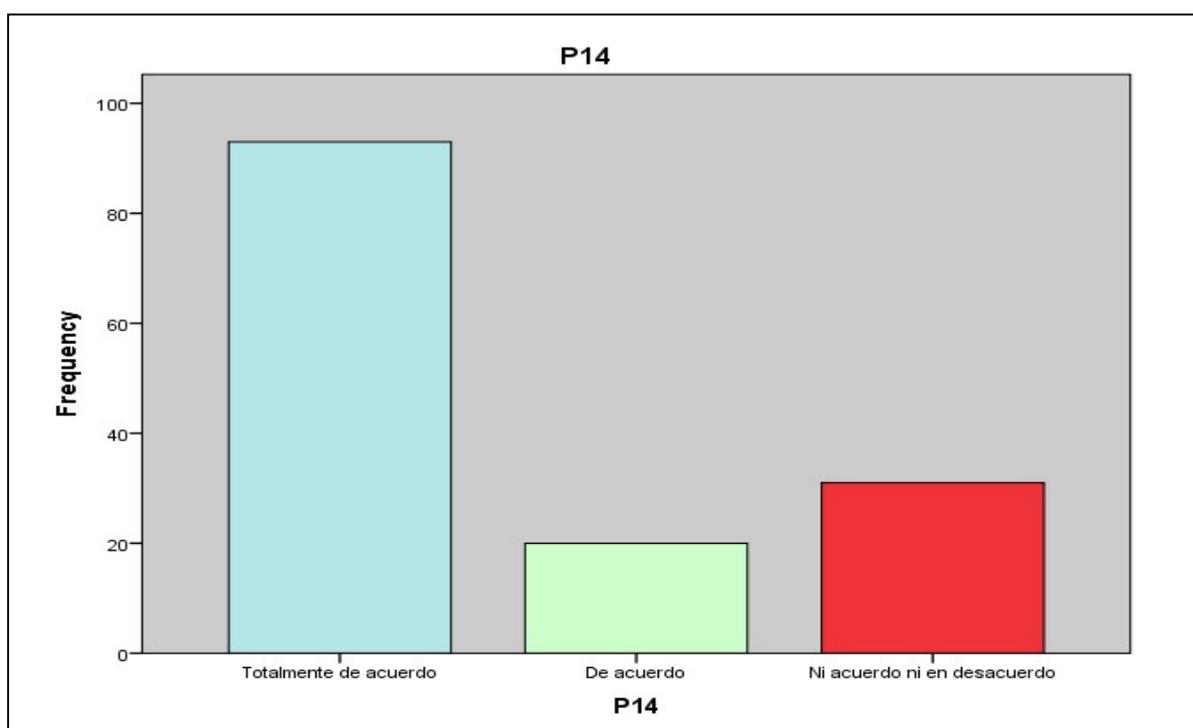


Nota: El 88.9% del total de encuestados que representa a 128 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 6.9% que equivale a 10 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado y por último el 4.2% que representa a 6 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada.

ANEXO N° 16: Análisis y resultado del ítem 14

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, ESTÁ TOMANDO MEDIDAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE POSIBLE PÉRDIDA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Ni acuerdo ni en desacuerdo	31	21,5	21,5	21,5
Valido De acuerdo	20	13,9	13,9	35,4
Totalmente de acuerdo	93	64,6	64,6	100,0
Total	144	100,0	100,0	

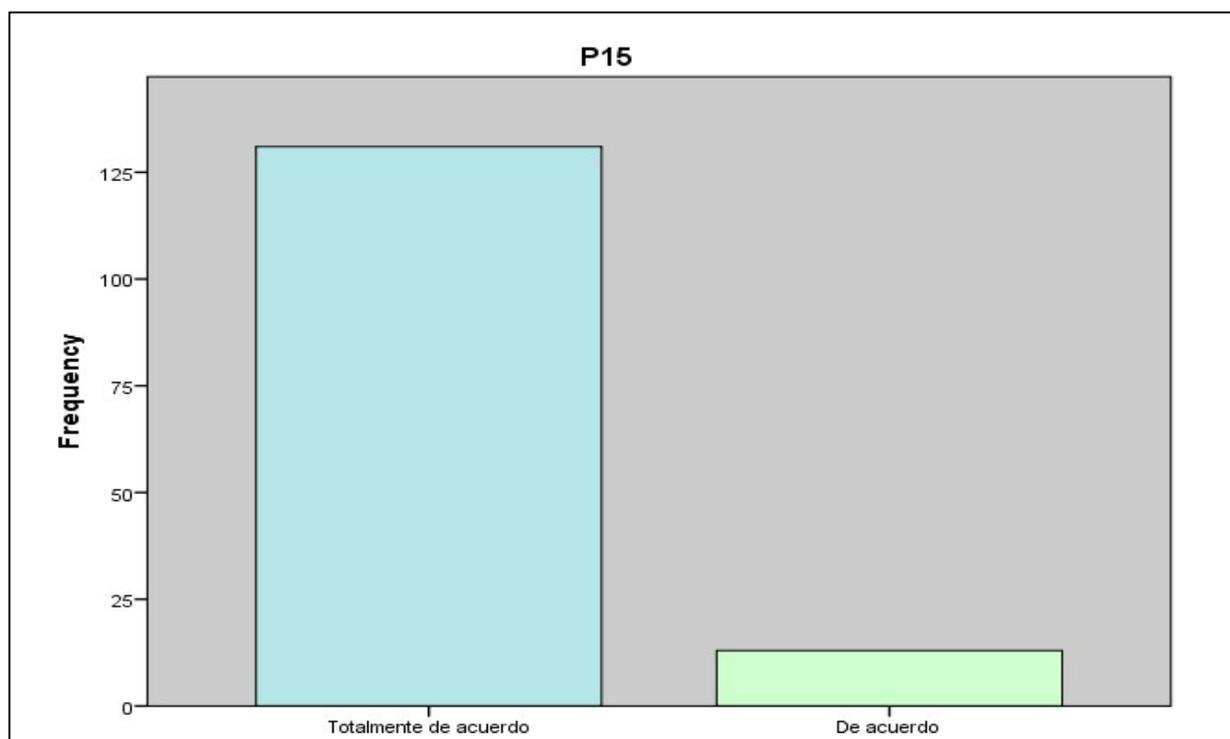


Nota: El 64.6% del total de encuestados que representa a 93 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 13.9% que equivale a 20 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado y por último el 21.5% que representa a 31 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada

ANEXO N° 17: Análisis y resultado del ítem 15

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, CALIFICA A LOS CLIENTES COMO CATEGORÍA DUDOSO CUANDO ATRAVIESAN UNA SITUACIÓN FINANCIERA CRÍTICA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	13	9,0	9,0	9,0
	Totalmente de acuerdo	131	91,0	91,0	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

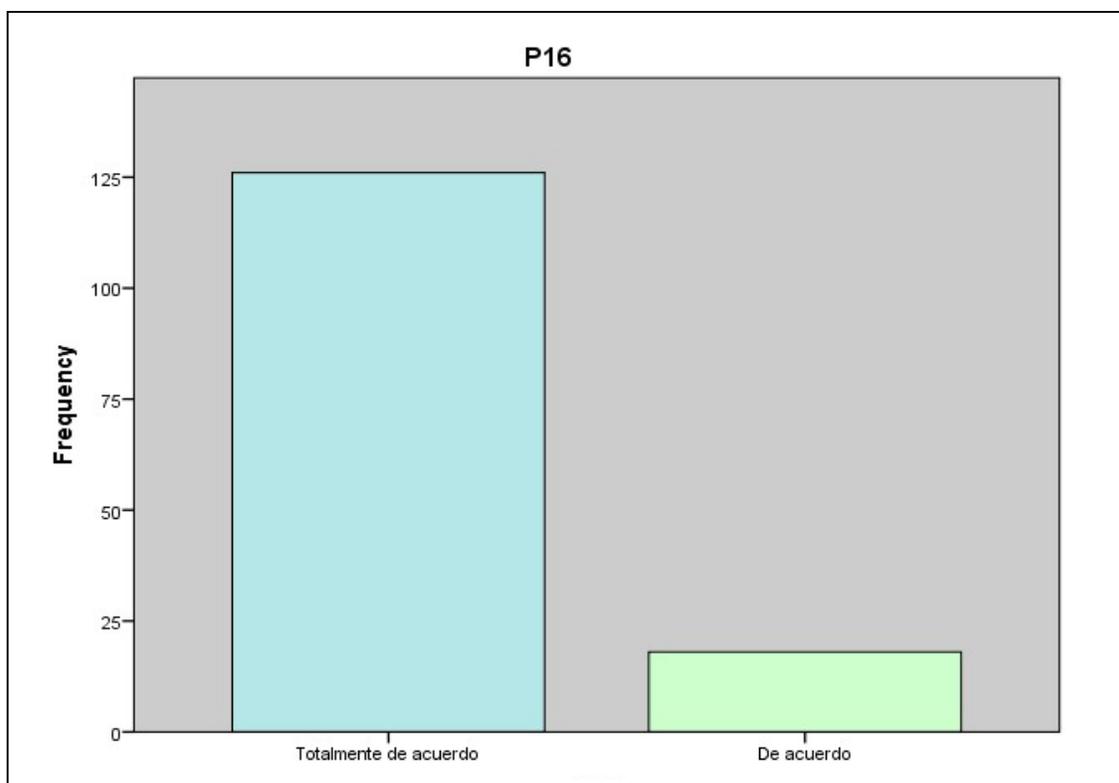


Nota: El 91% del total de encuestados que representa a 131 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 9% que equivale a 13 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 18: Análisis y resultado del ítem 16

EL INCREMENTO CARTERA DUDOSA (90 DÍAS DE ATRASO), ES DEBIDO AL ALTO ENDEUDAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	18	12,5	12,5	12,5
	Totalmente de acuerdo	126	87,5	87,5	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

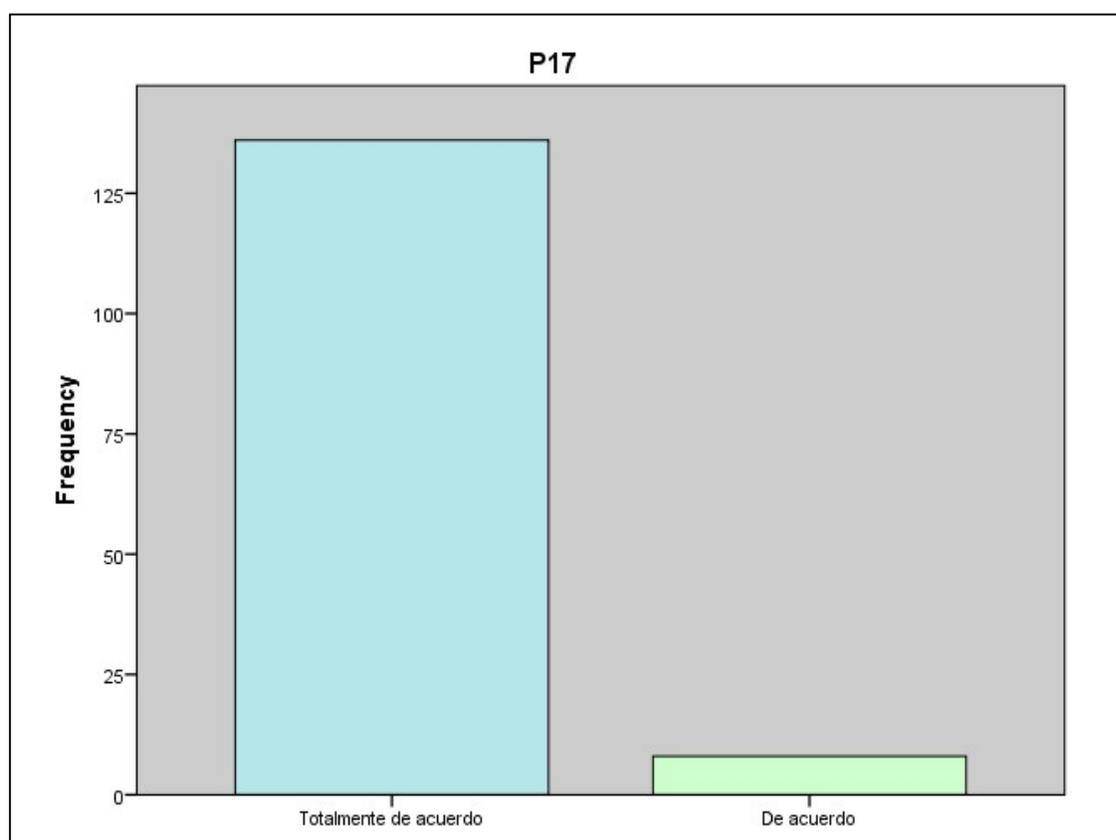


Nota: El 87.5% del total de encuestados que representa a 126 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 12.5% que equivale a 18 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 19: Análisis y resultado del ítem 17

CONSIDERAS QUE EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES, ES CAUSA DE
UNA MALA EDUCACIÓN FINANCIERA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	8	5,6	5,6	5,6
	Totalmente de acuerdo	136	94,4	94,4	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

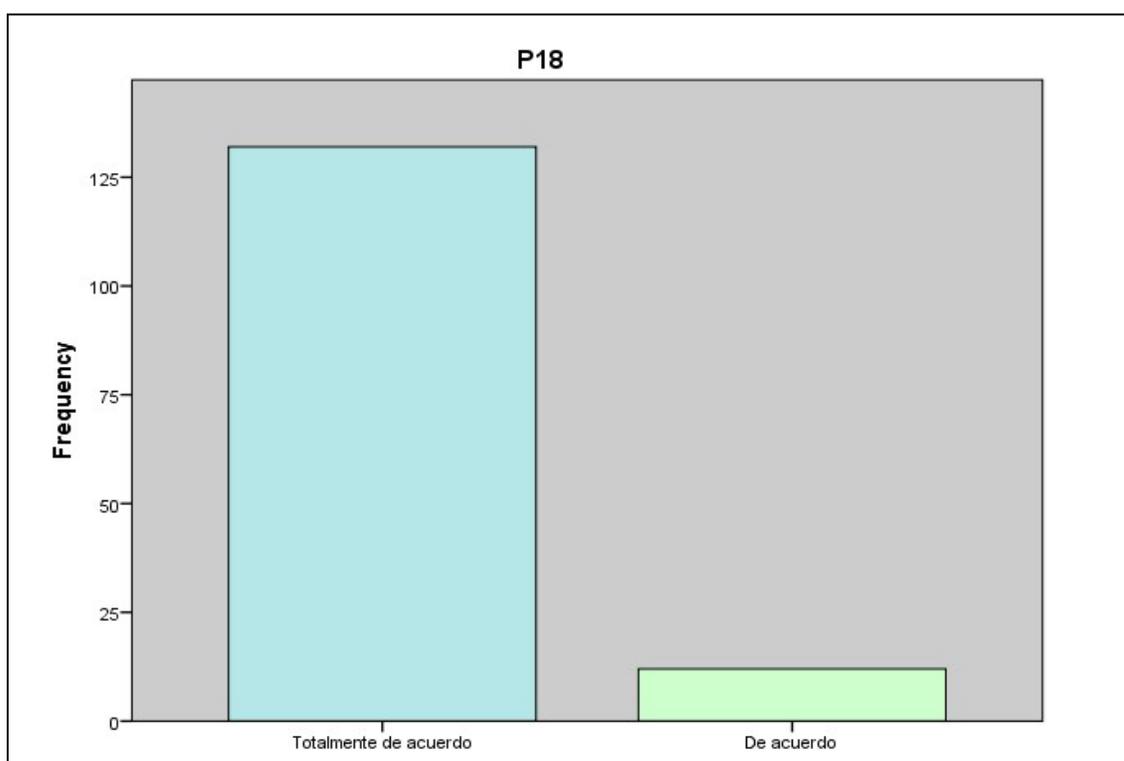


Nota: El 94.4% del total de encuestados que representa a 136 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 5.6% que equivale a 8 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 20: Análisis y resultado del ítem 18

CONSIDERAS QUE PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO, ES NECESARIO ELEVARE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
De acuerdo	12	8,3	8,3	8,3
Valido Totalmente de acuerdo	132	91,7	91,7	100,0
Total	144	100,0	100,0	

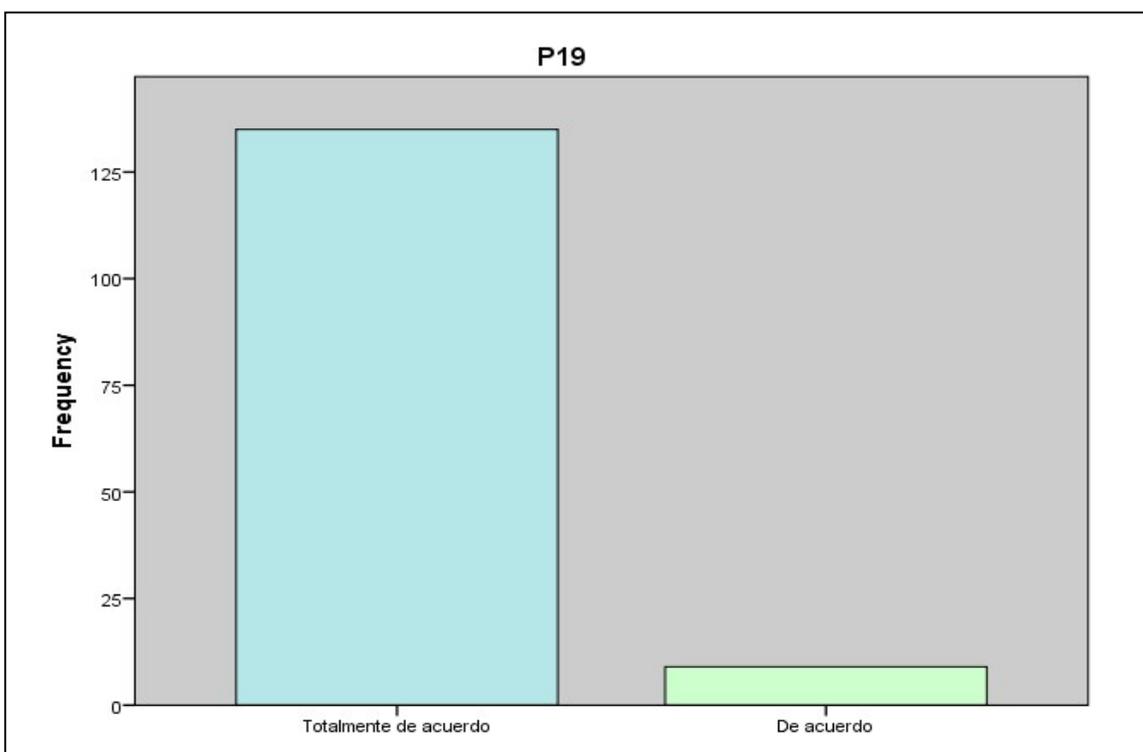


Nota: El 91.7% del total de encuestados que representa a 132 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 8.3% que equivale a 12 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 21: Análisis y resultado del ítem 19

CONSIDERAS QUE LOS CLIENTES CON SOBREENDEUDAMIENTO, ES
CONSECUENCIA DE UNA MALA GESTIÓN CREDITICIA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Valido	De acuerdo	9	6,3	6,3	6,3
	Totalmente de acuerdo	135	93,8	93,8	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

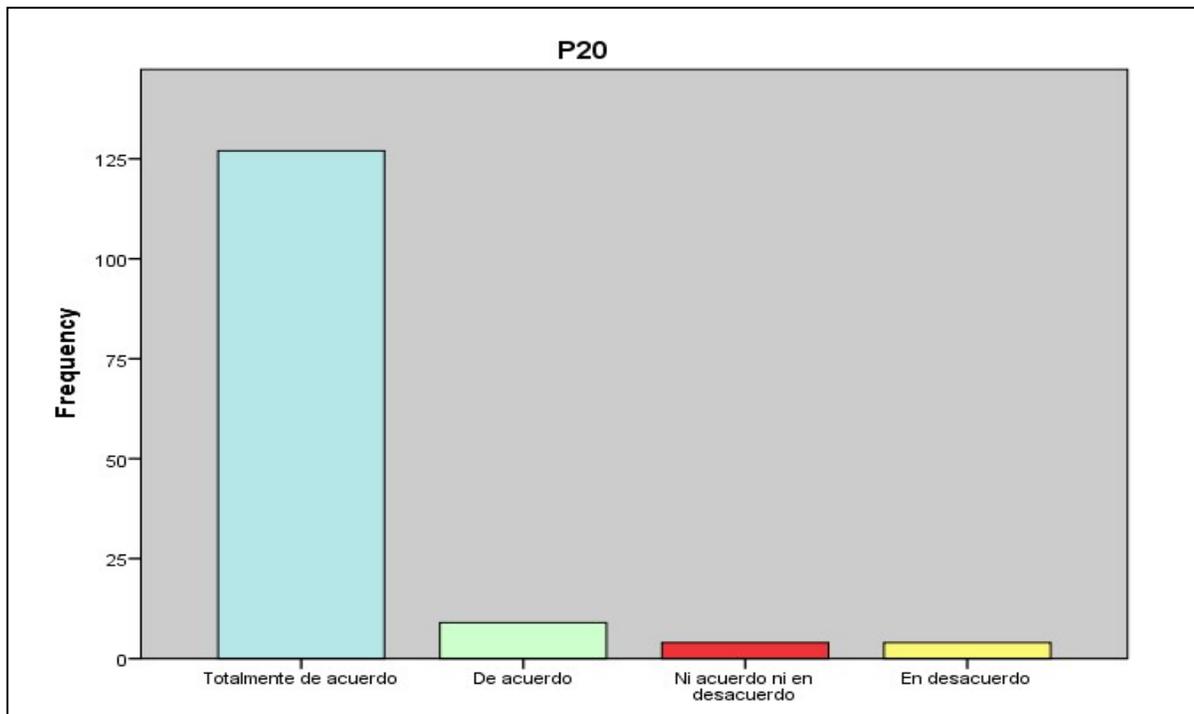


Nota: El 93.8% del total de encuestados que representa a 135 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 6.3% que equivale a 9 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado.

ANEXO N° 22: Análisis y resultado del ítem 20

LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C, CONSIDERA A LOS CLIENTES DE CATEGORÍA PERDIDA CON NULA CAPACIDAD DE PAGO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
En desacuerdo	4	2,8	2,8	2,8
Ni acuerdo ni en desacuerdo	4	2,8	2,8	5,6
De acuerdo	9	6,3	6,3	11,8
Totalmente de acuerdo	127	88,2	88,2	100,0
Total	144	100,0	100,0	

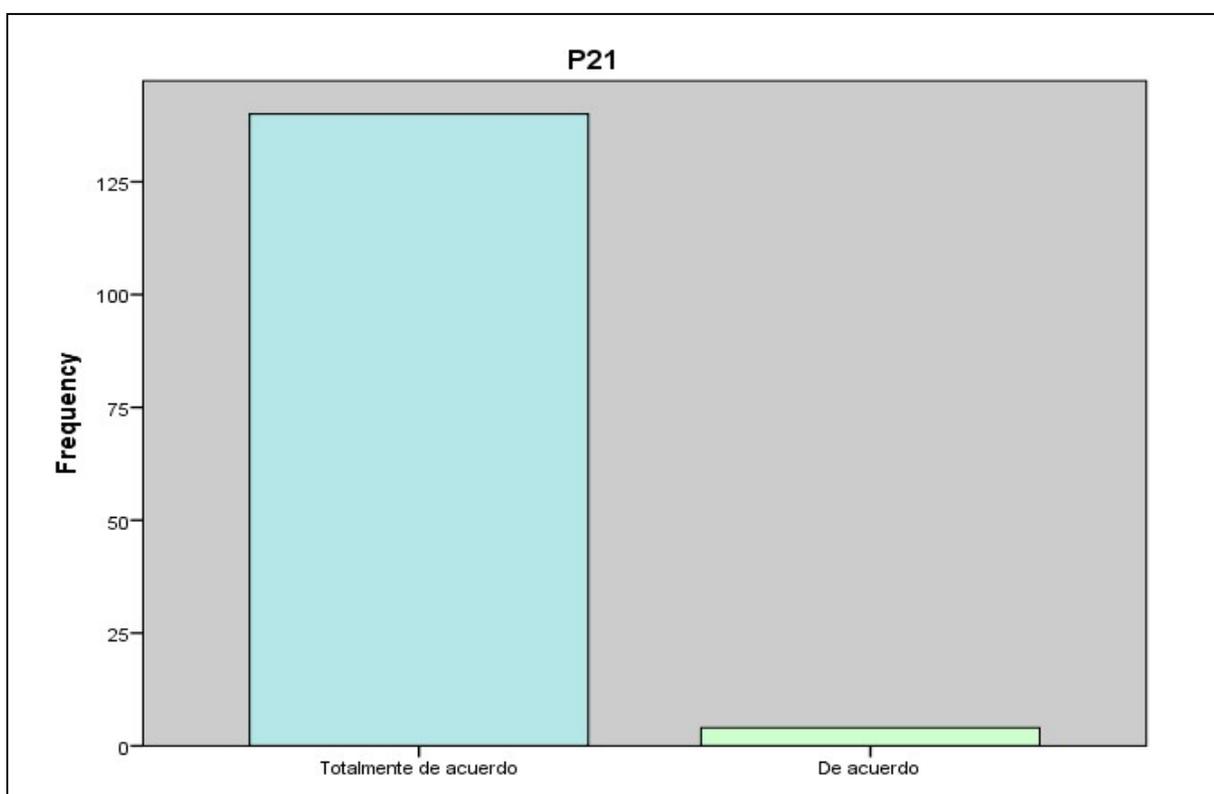


Nota: El 88.2 % del total de encuestados que representa a 127 colaboradores de la empresa que se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 6.3% que equivale a 9 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado, el otro 2.8% que representa a 4 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta y por último el 2.8% que son 4 colaboradores indica estar en desacuerdo con la interrogante.

ANEXO N° 23: Análisis y resultado del ítem 21

UN CLIENTE CON NULA CAPACIDAD DE PAGO, TRAE COMO CONSECUENCIA DISMINUCIÓN DE CAPITAL DE LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
De acuerdo	4	2,8	2,8	2,8
Valido Totalmente de acuerdo	140	97,2	97,2	100,0
Total	144	100,0	100,0	

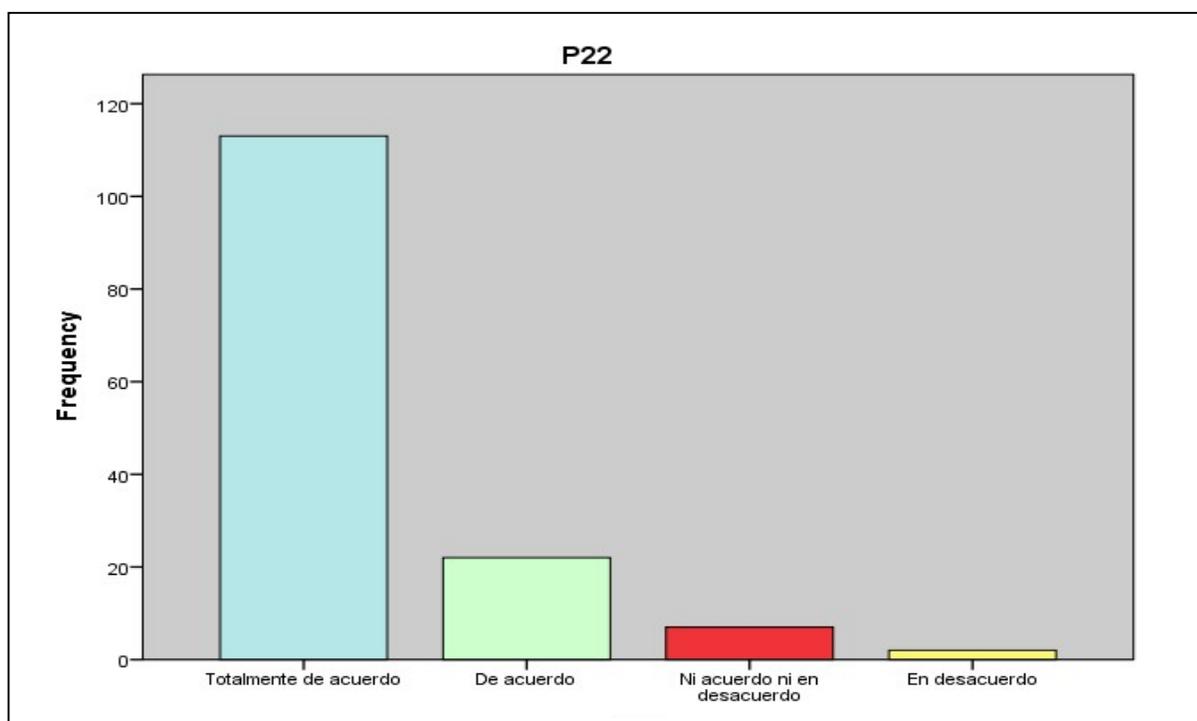


Nota: El 97.2% del total de encuestados que representa a 140 colaboradores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada y el 2.8% que equivale a 4 colaboradores se encuentra de acuerdo con la interrogante.

ANEXO N° 24: Análisis y resultado del ítem 22

UNA EFICIENTE GESTIÓN DE CRÉDITO, PERMITE EVITAR A LOS CLIENTES DE CATEGORÍA PERDIDA (120 DÍAS DE ATRASO).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
En desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	4,9	4,9	6,3
De acuerdo	22	15,3	15,3	21,5
Totalmente de acuerdo	113	78,5	78,5	100,0
Total	144	100,0	100,0	



Nota: El 78.5% del total de encuestados que representa a 113 colaboradores de la empresa que se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 15.3% que equivale a 22 colaboradores se encuentra de acuerdo con el enunciado, el otro 4.9% que representa a 7 colaboradores indica estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta y por último el 1.4% que son 2 colaboradores indica estar en desacuerdo con la pregunta realizada.

ANEXO N° 25: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo la estrategia de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014?</p> <p>Problema Específico a) ¿Cómo a través de identificar los motivos de no pago del cliente influye en reducir el nivel de morosidad de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014?</p> <p>b) ¿Cómo a través de la coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014?</p>	<p>Objetivo General Determinar si las estrategias de negociación influyen en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014</p> <p>Objetivos Específicos a) Establecer si a través de la identificación de los motivos de no pago del cliente influyen en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.</p> <p>b) Determinar si a través de la coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.</p>	<p>Hipótesis general La estrategia de negociación influye en reducir la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.</p> <p>Hipótesis específica a) La identificación de los motivos de no pago del cliente influyen en reducir la morosidad de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.</p> <p>b) La coordinación con el área de gestión de créditos, respecto a los exigencias de los préstamos influye en la reducción de la morosidad de los clientes de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C; Cercado de Lima, año 2014.</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva- Explicativa</p> <p>Diseño de la investigación No experimental transaccional.</p> <p>Población 802 trabajadores de las empresas de cobranza de Cercado de Lima, año 2014.</p> <p>Muestra 144 trabajadores de ambos sexos de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, Cercado de Lima, año 2014.</p> <p>Técnicas La técnica a utilizar para recolectar datos será la encuesta.</p> <p>Instrumentos Un cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos SPSS</p>

ENCUESTA

“ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL ÁREA DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE PAGOS EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C”

INSTRUCCIONES: En la escala de 1 al 5, favor de marcar con un “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala de Likert.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Las preguntas elaboradas en el cuestionario están compuestas por:

11 preguntas de la variable independiente

11 preguntas de la variable dependiente.

ANEXO N° 26: Encuesta

ENCUESTA SOBRE “ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL ÁREA DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE PAGOS”

Sexo: Masculino Femenino Edad: _____

Calificación: Evalué del 1 al 5 en la siguiente escala

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Las alternativas de solución brindadas, benefician tanto al cliente como a la empresa.					
2	Consideras que se mejora constantemente las alternativas que se brindan como solución al cliente.					
3	La empresa siempre busca el equilibrio en la negociación.					
4	Si el cliente tiene una buena percepción sobre los beneficios que se ofrece, cumple con su pago.					
5	La empresa busca por medio de estrategias, identificar el motivo de atraso y llegar a una conciliación con el deudor.					
6	La empresa por medio de la persuasión, busca obtener su interés propio.					
7	El mayor interés de la empresa al utilizar estrategias de negociación, es recupera capital y reducir pérdidas de la cartera pesada.					
8	La empresa utiliza como estrategia la imposición de penalidades por pago tardío.					
9	Consideras que una buena negociación ayuda a mantener al cliente dentro de la empresa.					
10	Consideras que la estrategia de flexibilidad solo beneficia al cliente.					
11	Consideras que una reducida actividad negociadora, solo se dilata el tiempo de negociación.					
12	La empresa califica al cliente como deficiente cuando atraviesa una situación financiera débil.					
13	Los clientes con 60 días de atraso, son considerados como posible pérdida para la empresa.					
14	La empresa está tomando medidas para reducir los riesgos de posible pérdida.					
15	La empresa califica a los clientes como categoría dudoso cuando atraviesan una situación financiera crítica.					
16	El incremento cartera dudosa (90 días de atraso), es debido al alto endeudamiento por parte de los clientes.					
17	Consideras que el endeudamiento de los clientes, es causa de una mala educación financiera					
18	Consideras que para reducir el sobreendeudamiento, es necesario elevar los requisitos para acceder a créditos.					
19	Consideras que los clientes con sobreendeudamiento, es consecuencia de una mala gestión crediticia.					
20	La empresa considera a los clientes de categoría perdida con nula capacidad de pago.					
21	Un cliente con nula capacidad de pago, trae como consecuencia disminución de capital de la empresa.					
22	Una eficiente gestión de crédito, permite evitar a los clientes de categoría perdida (120 días de atraso).					

ANEXO N° 27: Cuadro de morosidad según tipo y modalidad de crédito – Diciembre 2013

Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Financiera

Al 31 de Diciembre de 2013

(En porcentaje)

Concepto	Crediscotia Financiera	Financiera TFC.S.A.	Financiera Edyficar	Compartamos Financiera	Financiera Confianza	Financiera Efectiva	Financiera Universal	Financiera UNO	América Financiera	Mitsui Auto Finance	Financiera Proempresa	Financiera Nueva Visión	TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS
Créditos corporativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos a grandes empresas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.74	-	-	3.99
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.21	-	-	4.02
Créditos a medianas empresas	20.98	4.57	2.86	14.04	3.65	3.30	6.98	8.20	-	17.08	0.02	5.37	8.46
Tarjetas de crédito	21.28	-	-	-	-	-	-	8.20	-	-	-	-	20.08
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	20.94	18.59	2.86	14.04	3.65	3.30	6.98	-	-	15.56	0.02	5.37	12.26
Factoring	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00

Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24.80	-	-	24.80
Créditos pequeñas empresas	13.24	7.95	4.48	5.76	3.12	4.54	7.00	-	-	10.26	4.95	7.14	6.83
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	13.24	8.83	4.48	5.76	3.12	4.54	6.90	-	-	9.87	4.95	7.14	6.80
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51.03	-	-	51.03
Créditos a microempresas	7.98	5.76	3.81	4.54	3.18	9.82	6.36	-	-	1.88	4.86	4.51	4.45
Tarjetas de crédito	19.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.91
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	-	5.76	3.81	4.54	3.18	9.82	6.36	-	-	1.85	4.86	4.51	4.45
Factoring	7.98	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.31	-	-	6.31
Créditos de consumo	4.87	10.59	2.35	4.14	0.86	3.42	2.32	4.48	-	4.27	1.91	3.95	4.20
Tarjetas de crédito	5.47	-	-	-	-	-	-	4.48	-	-	-	-	5.23
Préstamos	4.25	10.59	2.35	4.14	0.86	3.42	1.84	-	-	4.27	1.91	3.95	3.56
Préstamos no revolventes	4.25	10.59	2.35	4.14	0.86	3.42	1.84	-	-	4.27	1.91	3.95	3.56
Préstamos autos	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	4.27	100.00	-	4.31
Créditos hipotecarios para vivienda	1.73	5.40	5.29	-	1.54	-	-	-	-	-	-	-	4.51
Préstamos	1.73	-	-	-	4.29	-	-	-	-	-	-	-	2.52
Préstamos Mivivienda	-	4.90	5.30	-	1.04	-	-	-	-	-	-	-	4.35
Total Créditos Directos	7.15	5.94	3.91	4.95	2.82	3.91	5.53	4.48	-	8.66	4.59	5.77	5.21

Según SBS. (2013). Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Financiera

ANEXO N° 28: Cuadro morosidad según tipo y modalidad de crédito – septiembre 2014

Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Financiera

Al 31 de Septiembre de 2014 (En porcentaje)

Concepto	Crediscotia Financiera	Financiera TFC S.A.	Financiera Edyficar	Compartamos Financiera	Financiera Confianza	Financiera Efectiva	Financiera Qapaq	Financiera UNO	América Financiera	Mitsui Auto Finance	Financiera Proempresa	Financiera Nueva Visión	TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS
Créditos corporativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos a grandes empresas	-	3.72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.36
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	-	3.72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.36
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos a medianas empresas	24.78	2.96	4.49	37.10	3.42	8.52	8.17	15.58	-	18.31	1.03	10.56	8.36
Tarjetas de crédito	18.56	-	-	-	-	-	-	15.58	-	-	-	-	18.24
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	25.44	6.39	4.49	37.10	3.42	8.52	8.17	-	-	16.73	1.03	10.56	11.67
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.50	-	-	27.50
Créditos pequeñas empresas	13.50	10.42	4.50	7.05	3.79	4.56	8.36	-	-	11.14	5.39	6.94	7.17
Tarjetas de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	13.50	12.03	4.50	7.05	3.78	4.56	8.31	-	-	10.76	5.39	6.94	7.14
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47.40	-	-	47.40
Comercio exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos a microempresas	8.82	6.98	3.87	5.30	3.39	12.43	5.92	-	-	2.18	5.23	5.11	4.76
Tarjetas de crédito	11.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.22
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	8.82	6.98	3.87	5.30	3.39	12.43	5.87	-	-	2.18	5.23	5.11	4.76
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.84	-	-	9.84
Comercio exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos de consumo	5.68	7.36	2.40	3.81	1.24	3.24	2.73	5.38	-	4.80	2.09	4.13	4.71
Tarjetas de crédito	6.60	-	-	-	-	-	-	5.38	-	-	-	-	6.28
Préstamos	4.82	7.36	2.40	3.81	1.24	3.24	2.38	-	-	4.80	2.09	4.13	3.79
Préstamos revolventes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos no revolventes	4.82	7.36	2.40	3.81	1.24	3.24	2.38	-	-	4.80	2.09	4.13	3.79
Préstamos autos	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	4.80	55.60	-	4.84
Arrendamiento financiero y Lease-back**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos hipotecarios para vivienda	2.62	6.73	4.07	-	2.09	-	-	-	-	-	-	0.01	5.49
Préstamos	2.62	-	-	-	4.53	-	-	-	-	-	-	0.03	2.96
Préstamos Mivivienda	-	6.09	4.08	-	1.39	-	-	-	-	-	-	-	5.22
Total Créditos Directos	7.83	5.29	3.96	5.75	3.22	4.02	5.80	5.39	-	9.37	4.98	6.14	5.60

Según SBS. (2014). Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Financiera

ANEXO N° 29: Cuadro créditos directos según situación por empresa financiera – Diciembre 2013

**Créditos Directos según Situación por Empresa Financiera
Al 31 de diciembre de 2013**

(En miles de nuevos soles)

Empresas	Vigentes		Reestructurados	Refinanciados	Vencidos	En Cobranza Judicial	Total Créditos Directos
	Corto Plazo	Largo Plazo					
Crediscotia Financiera	1 152 099	1 460 382	-	58 558	174 904	30 897	2 876 839
Financiera TFC S.A.	126 774	121 396	-	14 559	12 452	4 128	279 309
Financiera Edyficar	738 255	1 773 974	-	9 444	101 210	1 494	2 624 375
Compartamos Financiera	415 820	383 550	-	3 982	28 688	13 129	845 168
Financiera Confianza	226 954	1 051 131	-	11 435	31 566	5 818	1 326 904
Financiera Efectiva	60 832	248 889	-	-	12 473	127	322 321
Financiera Universal	58 743	152 404	-	5 691	10 871	1 810	229 518
Financiera UNO	228 005	55 440	-	6 948	13 629	-	304 023
Mitsui Auto Finance	-	424 490	-	-	16 138	24 118	464 746
Financiera Proempresa	16 264	234 762	-	3 023	9 420	2 809	266 278
Financiera Nueva Visión	32 441	145 565	-	2 251	6 700	4 332	191 290
TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS	3 056 186	6 051 983	-	115 891	418 051	88 661	9 730 771

Según SBS. (2013). Créditos Directos según Situación por Empresa Financiera.

ANEXO N° 30: Cuadro de estructura de créditos directos e indirectos según categoría de riesgo del deudor por empresa financiera – Diciembre 2013

Estructura de Créditos Directos e Indirectos según Categoría de Riesgo del Deudor por Empresa Financiera

Al 31 de diciembre de 2013

(En porcentaje)

Empresas	Normal (0)	Con Problemas Potenciales (1)	Deficiente (2)	Dudoso (3)	Pérdida (4)	Total Créditos Directos e Indirectos (En miles de nuevos soles)
Crediscotia Financiera	83.87	3.26	3.14	5.11	4.61	2,870,472
Financiera TFC S.A.	80.41	8.84	3.19	2.07	5.49	288,003
Financiera Edyficar	93.17	2.20	1.08	1.10	2.45	2,645,151
Compartamos Financiera	89.59	3.44	1.43	1.93	3.60	845,031
Financiera Confianza	91.85	3.03	2.02	1.88	1.22	1,325,917
Financiera Efectiva	80.56	8.08	3.62	4.77	2.98	322,416
Financiera Universal	84.78	5.74	3.29	3.39	2.81	229,550
Financiera UNO	86.94	2.34	3.44	4.91	2.37	304,023
Mitsui Financiera	83.45	6.07	3.00	3.23	4.26	464,746
Financiera Proempresa	89.05	4.48	1.63	1.35	3.50	266,219
Financiera Nueva Visión	81.87	3.85	3.08	8.20	2.99	191,051
TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS	87.96	3.49	2.26	3.03	3.26	9,752,579

Según SBS. (2013). Estructura de Créditos Directos e Indirectos según Categoría de Riesgo del Deudor por Empresa Financiera.

ANEXO N° 31: Cuadro de estructura de créditos directos e indirectos según categoría de riesgo del deudor por empresa financiera – Mayo 2014

**Estructura de Créditos Directos e Indirectos según Categoría de Riesgo del Deudor por Empresa Financiera
Al 31 de septiembre del 2014**

(En porcentaje)

Empresas	Normal (0)	Con Problemas Potenciales (1)	Deficiente (2)	Dudoso (3)	Pérdida (4)	Total Créditos Directos e Indirectos ¹ (En miles de nuevos soles)
Crediscotia Financiera	83.43	3.67	2.84	4.52	5.54	2,904,979
Financiera TFC S.A.	87.06	5.21	2.52	1.88	3.33	311,346
Financiera Edyficar	92.40	2.76	1.19	1.19	2.46	2,944,814
Compartamos Financiera	87.05	4.30	1.76	2.63	4.26	894,534
Financiera Confianza	91.03	3.20	2.11	2.03	1.63	1,283,592
Financiera Efectiva	77.94	9.35	5.44	6.70	0.57	353,522
Financiera Qapaq	83.74	4.93	3.20	4.73	3.40	226,133
Financiera UNO	81.73	4.08	4.96	6.00	3.23	368,949
Mitsui Financiera	82.32	5.94	3.56	3.50	4.68	513,090
Financiera Proempresa	88.04	4.69	1.95	1.39	3.93	276,829
Financiera Nueva Visión	77.98	3.76	3.34	10.71	4.21	183,368
TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS	87.11	3.83	2.37	3.12	3.58	10,261,156

Según SBS. (2014). Estructura de Créditos Directos e Indirectos según Categoría de Riesgo del Deudor por Empresa Financiera

**Número de Deudores con Crédito Directo por Empresa Financiera
Al 31 de diciembre de 2013**

Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total de deudores ²⁾
Credicootia Financiera	-	-	982	32,527	79,594	584,320	250	688,738
Financiera TFC S.A.	-	2	59	1,951	8,737	25,695	2,113	38,475
Financiera Edyficar	-	-	113	42,198	351,750	128,334	182	521,975
Compartamos Financiera	-	-	36	18,420	138,905	44,309	1	198,348
Financiera Confianza	-	-	142	21,219	163,954	40,248	495	222,314
Financiera Efectiva	-	-	50	8,138	6,157	257,722	-	271,882
Financiera Universal	1	-	19	4,480	21,617	16,029	-	40,672
Financiera UNO	-	-	91	-	-	288,922	-	289,013
América Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitsui Auto Finance	-	10	535	5,572	1,840	3,842	-	11,799
Financiera Proempresa	-	-	21	5,465	34,795	4,920	-	45,176

**Número de Deudores con Crédito Directo por Empresa Financiera
Al 30 de septiembre de 2014**

Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total de deudores ²⁾
Credicootia Financiera	-	-	995	29,779	74,109	579,493	247	678,968
Financiera TFC S.A.	-	3	57	1,830	8,022	10,982	2,079	22,924
Financiera Edyficar	-	-	122	46,519	362,173	138,618	175	546,933
Compartamos Financiera	-	-	29	19,776	152,561	45,779	1	216,545
Financiera Confianza	-	-	128	21,341	157,207	40,433	481	215,857
Financiera Efectiva	-	-	58	8,437	7,862	269,417	-	285,588
Financiera Qapaq	1	-	17	4,198	20,771	20,065	-	42,740
Financiera UNO	-	-	100	-	-	323,166	-	323,266
América Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitsui Auto Finance	1	7	573	6,541	1,995	4,139	-	13,256
Financiera Proempresa	-	-	23	5,903	35,425	4,999	-	46,288
Financiera Nueva Visión	-	-	45	4,652	16,012	3,501	39	24,237
TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS ¹⁾	2	10	2,034	130,930	782,063	1,325,355	3,022	2,115,674

ANEXO N° 33: Validación del juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Estrategia Integrativa								
1	Las alternativas de solución brindadas, benefician tanto al cliente como a la empresa.	✓						
2	Consideras que se mejora constantemente las alternativas que se brindan como solución al cliente.	✓						
3	La empresa siempre busca el equilibrio en la negociación.	✓						
4	Si el cliente tiene una buena percepción sobre los beneficios que se ofrece, cumple con su pago.	✓						
5	La empresa busca llegar a una conciliación con el deudor.	✓						
DIMENSION 2: Estrategia Competitiva								
6	La empresa por medio de la persuasión, busca obtener su interés propio.	✓						
7	El mayor interés de la empresa, es recupera capital y reducir pérdidas de la cartera pesada.	✓						
8	La empresa utiliza como estrategia la imposición de penalidades por pago tardío.	✓						
DIMENSION 3: Estrategia Flexibilidad								
9	Consideras que una buena negociación ayuda a mantener al cliente dentro de la empresa.	✓						
10	Consideras que la estrategia de flexibilidad solo beneficia al cliente.	✓						
11	Consideras que una reducida actividad negociadora, solo se dilata el tiempo de negociación.	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Arcos Flores, Isaac DNI: 06976352

Especialidad del validador:

7 de 10 del 2014

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Categoría Deficiente								
12	La empresa califica al cliente como deficiente cuando atraviesa una situación financiera débil.	✓						
13	Los clientes con 60 días de atraso, son considerados como posible pérdida para la empresa.	✓						
14	La empresa está tomando medidas para reducir los riesgos de posible pérdida.	✓						
DIMENSION 2: Categoría Dudoso								
15	La empresa califica a los clientes como categoría dudoso cuando atraviesan una situación financiera crítica.	✓						
16	El incremento cartera dudosa (90 días de atraso), es debido al alto endeudamiento por parte de los clientes.	✓						
17	Consideras que el endeudamiento de los clientes, es causa de una mala educación financiera.	✓						
DIMENSION 3: Categoría Perdida								
18	Consideras que para reducir el sobreendeudamiento, es necesario elevar los requisitos para acceder a créditos.	✓						
19	Consideras que los clientes con sobreendeudamiento, es consecuencia de una mala gestión crediticia.	✓						
20	La empresa considera a los clientes de categoría perdida con nula capacidad de pago.	✓						
21	Un cliente con nula capacidad de pago, trae como consecuencia disminución de capital de la empresa.	✓						
22	Una eficiente gestión de crédito, permite evitar a los clientes de categoría perdida (120 días de atraso).	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Arcos Flores, Isaac DNI: 06976352

Especialidad del validador:

7 de 10 del 2014

Firma del Experto Informante.

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

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

ANEXO N° 33: Validación del juez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estrategia Integrativa								
1	Las alternativas de solución brindadas, benefician tanto al cliente como a la empresa.	/						
2	Consideras que se mejora constantemente las alternativas que se brindan como solución al cliente.	/						
3	La empresa siempre busca el equilibrio en la negociación.	/						
4	Si el cliente tiene una buena percepción sobre los beneficios que se ofrece, cumple con su pago.	/						
5	La empresa busca llegar a una conciliación con el deudor.	/						
DIMENSIÓN 2: Estrategia Competitiva								
6	La empresa por medio de la persuasión, busca obtener su interés propio.	/						
7	El mayor interés de la empresa, es recupera capital y reducir pérdidas de la cartera pesada.	/						
8	La empresa utiliza como estrategia la imposición de penalidades por pago tardío.	/						
DIMENSIÓN 3: Estrategia Flexibilidad								
9	Consideras que una buena negociación ayuda a mantener al cliente dentro de la empresa.	/						
10	Consideras que la estrategia de flexibilidad solo beneficia al cliente.	/						
11	Consideras que una reducida actividad negociadora, solo se dilata el tiempo de negociación.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy suficientes

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Dr. Andrés Collos Roca DNI: 2146265

Especialidad del validador: Dr. de Administración

07 de 10 del 20...

 Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Categoría Deficiente								
12	La empresa califica al cliente como deficiente cuando atraviesa una situación financiera débil.	/						
13	Los clientes con 60 días de atraso, son considerados como posible pérdida para la empresa.	/						
14	La empresa está tomando medidas para reducir los riesgos de posible pérdida.	/						
DIMENSIÓN 2: Categoría Dudoso								
15	La empresa califica a los clientes como categoría dudoso cuando atraviesan una situación financiera crítica.	/						
16	El incremento cartera dudosa (90 días de atraso), es debido al alto endeudamiento por parte de los clientes.	/						
17	Consideras que el endeudamiento de los clientes, es causa de una mala educación financiera.	/						
DIMENSIÓN 3: Categoría Perdida								
18	Consideras que para reducir el sobreendeudamiento, es necesario elevar los requisitos para acceder a créditos.	/						
19	Consideras que los clientes con sobreendeudamiento, es consecuencia de una mala gestión crediticia.	/						
20	La empresa considera a los clientes de categoría perdida con nula capacidad de pago.	/						
21	Un cliente con nula capacidad de pago, trae como consecuencia disminución de capital de la empresa.	/						
22	Una eficiente gestión de crédito, permite evitar a los clientes de categoría perdida (120 días de atraso).	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy suficientes

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Dr. Andrés Collos Roca DNI: 2146265

Especialidad del validador: Dr. de Administración

07 de 10 del 20...

 Firma del Experto Informante.

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

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