



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad
de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Mogollón Aponte, Yolvi Yoel (ORCID: 0000-0002-2748-0732)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Se la dedico al forjador de mi camino a mi padre celestial, el que me acompaña siempre y me levanta de mi continuo tropiezo, a la persona que amo mi esposa Haydeé, quien siempre me demuestra lealtad y amor y siempre está conmigo, a todas esas personas que contribuyeron con su granito de arena para la obtención de este grado, y a todos en general por motivarme a alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por todo el apoyo que siempre me han ofrecido a lo largo de mi formación universitaria.

A los asesores de crédito y administrador de CMAC Piura Oficina Máncora por apoyarme en el proceso de la investigación.

A mi profesora Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga que fue mi asesora y me ayudó en el desarrollo de la investigación.

A los docentes que me apoyaron con la validación de instrumentos de investigación y a todos en general por ayudarme a cumplir mi meta.

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I.INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estrategias de cobranza usadas por la CMAC Piura- Máncora.....	20
Tabla 2. Manejo de la Morosidad en la CMAC Piura- Máncora.....	21
Tabla 3. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a las etapas de cobranza de la CMAC Piura- Máncora.....	21
Tabla 4. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a las formas de cobranza de la CMAC Piura- Máncora.....	22
Tabla 5. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a los criterios de negociación de la CMAC Piura- Máncora.....	23
Tabla 6. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados al incumplimiento de la obligación de la CMAC Piura- Máncora.....	24
Tabla 7. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a la tipología de morosos en la CMAC Piura- Máncora.....	25
Tabla 8. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a la clasificación de morosos en la CMAC Piura- Máncora.....	26
Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables.....	41
Tabla 10. Matriz de consistencia.....	42

INDICE DE ABREVIATURAS

APA *Asociación Americana de Psicología*

CMAC *Caja Municipal de Ahorro y Crédito*

EQUIFAX *Empresa multinacional que se dedica a la elaboración de informes de solvencia para empresas sobre posibles clientes y conocer su historial crediticio*

ESPOCH *Escuela Superior Politécnica de Chimbonazo – Universidad de Riobamba Ecuador*

MYPE *Micro y Pequeña Empresa*

SBS *Superintendencia de Banca y Seguros*

SICOM *Sistema Peruano de consolidado de morosidad*

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. La metodología incluyó, la investigación fue de tipo cuantitativa, debido a su complejidad fue descriptiva; asimismo fue de tipo transversal. Se utilizó (1) cuestionario dirigido a los asesores de crédito y (1) guía entrevista al administrador de CMAC Piura oficina Máncora, la población estuvo formada por 13 asesores de crédito. Se determinaron las siguientes conclusiones; que las etapas de cobranza en general se cumplen en CMAC Piura oficina Máncora; esta organización realiza una adecuada cobranza preventiva, las formas de cobranza resultan favorables, destacando las llamadas y las visitas, que contribuyen a la recuperación de los créditos y a reducir la morosidad, los criterios de negociación resultan ser favorables para la recuperación de los créditos. En general, las estrategias de cobranza, contribuyen a una reducción de la morosidad; en esta destaca la clasificación adecuada de los morosos, así como el manejo del incumplimiento de la obligación y forma como se realiza la tipología de los morosos.

Palabras claves: Etapas de cobranza, criterios de negociación, incumplimiento de la obligación, formas de cobranza, baja morosidad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine which collection strategies promote the low delinquency of clients of the CMAC Piura Mancora 2021 office. The methodology included, the research was quantitative, due to its complexity it was descriptive; it was also of a transversal type. We used (1) a questionnaire addressed to the credit advisers and (1) an interview guide to the administrator of CMAC Piura, Mancora office, the population was made up of 13 credit advisers. The following conclusions were determined; that the collection stages in general are fulfilled in CMAC Piura, Mancora office; This organization carries out an adequate preventive collection, the forms of collection are favorable, highlighting the calls and visits, which contribute to the recovery of the credits and to reduce the delinquency, the negotiation criteria turn out to be favorable for the recovery of the credits. In general, collection strategies contribute to a reduction in delinquency; This highlights the proper classification of defaulters, as well as the handling of non-compliance with the obligation and the way in which the type of defaulters is carried out.

Keywords: Collection stages, negotiation criteria, breach of obligation, forms of collection, low delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, de acuerdo a Njeru (2016) afirma que el objetivo primordial de las micro finanzas es ofrecer pequeños créditos que estén dirigidos especialmente a personas de bajos ingresos y del mismo modo que estos generen utilidades en sus operaciones bancarias. En la actualidad es muy común y probable que una entidad financiera dedicada a otorgar créditos no recupere ni el dinero ni los intereses que este genere en el tiempo lo cual la vuelve vulnerable ante esta situación.

Debido a que los micro créditos no garantizan una manera segura de cancelación, la morosidad se ha visto afectada y ha crecido rápida y considerablemente. Consecuentemente los clientes se verán afectados debido a sus condiciones que se tornarán difíciles y tendrán efecto en los cambios económicos, temas gubernamentales, entre otros.; lo cual impedirá que cumplan con el pago de las cuotas de su crédito

Es importante destacar que las empresas del sector financiero deben monitorear y realizar una continua fiscalización a la información de los clientes, ya que algunos pueden reportar un excelente registro de pago lo cual les permitirá que se fortalezca su record crediticio, mientras que el resto puede que estén en mora. Debido a la morosidad de los clientes es que se instalan las oficinas de cobranza en las empresas del sector financiero con la finalidad de que se recuperen los créditos en situación de mora.

Respecto a Addae (2015) la morosidad de los clientes en las entidades bancarias es un problema que ha sido discutido muchas veces en reuniones, foros públicos y otras ocasiones. Dado que los clientes no cumplen con el pago del crédito, estas entidades toman decisiones cautelosamente en la asignación de cantidades mínimas de dinero dirigidas al financiamiento de las Micro, pequeñas y medianas empresas.

La falta de pago del préstamo se entiende como la imposibilidad del cliente de pagar las cuotas de su crédito en el plazo especificado.

Las instituciones financieras en todo el mundo están arriesgando su capacidad de capital, muchas instituciones financieras hacen esto evaluando a cada cliente con anticipación, porque creen que evaluar a los clientes antes de otorgar préstamos ayuda a comprender lo que están haciendo los clientes potenciales y si tiene un buen garante, asimismo la previa evaluación permite conocer el récord crediticio que una persona tiene en un determinado momento. Debido a la evaluación, el asesor financiero determina la capacidad de pago que tiene una persona. Teniendo en cuenta la capacidad, es que los asesores financieros otorgan una cierta cantidad de crédito a los clientes potenciales.

En el ámbito nacional José Manuel Núñez (2016) funcionario y especialista en gestión de cobranza revela que existen herramientas que se pueden utilizar para la gestión de cobranza en las empresas del sector financiero, además confirma que, a través de la implementación de las herramientas, es que de cada 10 clientes que se encuentran en calidad de morosos 8 de ellos estarían dispuestos a cancelar su deuda al contado.

Debido de las estrategias desarrolladas por los socios en el área de cobranza, las empresas logran recuperar de manera efectiva la mayor parte de los fondos otorgados a los clientes. Esta estrategia es apta para el inicio de una nueva etapa de cobranza, como el cobro judicial, y propone medidas preventivas en función del porcentaje de salario adecuado a los clientes; si el resultado de la sentencia es beneficioso para la empresa, se procederá a retener no los bienes muebles sino el sueldo de los clientes morosos.

Crediriesgo, empresa consultora de la ciudad de Lima aclaró que una de las ventajas de esta tecnología de cobranza es su bajo costo que permite la comunicación directa con los clientes, evitando salidas de larga distancia y personalizando cada llamada según el tipo de cliente. Una entidad financiera que administre sus llamadas telefónicas a través de su administrador de cobranza, si el número de teléfono es correcto, la organización logrará la recuperación del crédito. Una de las fortalezas que posee esta técnica de cobranza, es que asume un bajo costo, del mismo modo permite que la comunicación sea directa con los clientes,

evita también las salidas a larga distancia, personaliza también cada llamada por tipo de cliente. Si los gestores de cobranza gestionan sus llamadas telefónicas de manera correcta, la empresa logrará recuperar los créditos.

El sistema peruano Consolidado de Morosidad (SICOM) perteneciente a Equifax, se utiliza para registrar tanto a las personas como a las empresas en estado de mora las cuales han sido reportadas por organizaciones que han llegado a un acuerdo con Equifax. El producto difunde mucha información sobre clientes morosos, por lo que automáticamente se procederá con el bloqueo sus líneas de crédito correspondientes hasta que el cliente se ponga al día con la cancelación de la deuda.

Dicho sistema es capaz de reportar cualquier tipo de deuda que haya sido registrada mediante documentos comerciales que se emitan en el Perú, tales como cheques, facturas, boletas, pagares, entre otros. Además, SICOM proporciona información que se relaciona con cualquier tipo de documento comercial, deudor, acreedor, monto, dirección del acreedor y deudor, tipo de moneda, monto, y la fecha en que el acreedor reportó que el cliente ya se encuentra en condición de moroso.

Para poder determinar que una persona se encuentra en condición de moroso es necesario que la empresa facilite la información a Equifax, para ello es obligatorio que proporcione información como son; nombres de las personas o razón social de las personas jurídicas, posteriormente los datos se ingresarán a SICOM y obtendremos un reporte de la persona o empresa.

Además, Guerrero (2017), subgerente de Economía Monetaria del banco Scotiabank, afirma que la causa del aumento de la morosidad se debe a diversos factores como la paralización de operaciones, la desaceleración económica, los fenómenos naturales, entre otros factores a consecuencia de esto se ve afectada la cadena de pagos de proveedores de grandes corporaciones.

Talledo (2017), especialista en temas relacionados a cobranza afirmó en el diario El comercio que las Mypes deben enfocarse mejor en realizar algunos cambios en lo que respecta a flujos de caja, cambios en sus proyecciones y la

reducción de sus costos. En el Perú se ha incrementado la morosidad debido a varios factores como la falta de liquidez y la desaceleración económica y esto repercute y genera un impacto negativo lo cual provoca que las Mypes no puedan cumplir con sus obligaciones.

En el ámbito local la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura es una empresa dedicada al rubro financiero, su principal accionista controlador es la Municipalidad Provincial de Piura, y se creó con la finalidad de fomentar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, actualmente se encuentra presente en 24 regiones de nuestro país, y cuenta con una influencia especial en las regiones de Tumbes, Piura, Lambayeque y La Libertad, concentra también el 37.72% que corresponde a sus colocaciones así como el 42.62% correspondiente a sus depósitos a diciembre del 2020. Al cierre del 2020, la Caja contó con 197 oficinas que se encuentran distribuidas en todo el país, se complementan también con una variada red de oficinas informativas, así como también cajeros corresponsales y automáticos propios.

Para el cierre del año 2020, se dio a conocer que la cartera de créditos asciende a S/. 4,173.73 millones, así como también S/. 5,112.51 millones correspondientes a depósitos, logrando posicionarse en el tercer lugar como una de las Cajas con mayor importancia en el sistema de Cajas Municipales. Respecto a colocaciones obtuvo el 15.78%, obtuvo también el primer lugar en depósitos con un porcentaje de participación del 20.09%, lo cual ha sido alcanzado en los últimos doce meses.

La entidad financiera objeto de estudio se ubica en la región Piura, provincia de Talara, específicamente en el distrito de Máncora. La problemática que se vive actualmente es que el índice de morosidad se ha visto afectado debido al incumplimiento de pago de los clientes y esto se debe a diferentes causas como la pandemia del Covid – 19 una de las principales causas por la que los clientes dejaron de cumplir con sus obligaciones de pago debido a la paralización de las actividades.

Otra de las causas que siempre influye en el incremento de morosidad son los fenómenos naturales principalmente las lluvias siendo el sector turístico el más afectado ya que esta es la actividad principal que genera ingresos a los clientes, a esta causa se suman la cultura de pago de los clientes que muchas veces incumplen con el pago de sus créditos ya que al momento de cancelarlos no tienen la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones de pago lo cual genera sobreendeudamiento, otra de las causas de incremento de morosidad sería la mala evaluación de los clientes por parte de los asesores de crédito.

Por lo tanto, dar solución a este problema es de vital importancia debido a que el crecimiento de la empresa se ha visto afectado, así como también la reducción del personal que labora en ella. Sin embargo, se ha podido determinar que ha existido mejoría en la situación. No obstante, la recuperación ha resultado ser incompleta y está siendo desigual.

Por otro lado, existe el riesgo de que la caída de los ingresos le genere problemas de liquidez a la empresa lo cual dificultaría la situación financiera y por ende la empresa no podría hacer frente a sus obligaciones de pago derivados de obligaciones financieras como son; pagos de intereses y amortizaciones de deudas o de gastos corrientes tales como; alquileres, suministros o costos de personal.

En el presente estudio se formuló la siguiente pregunta general: ¿Qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021?. Mientras que las preguntas específicas son: ¿De qué manera se llevan a cabo las etapas de cobranza en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?, ¿Qué formas de cobranza se ejecutan en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?, ¿Cuáles son los criterios de negociación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?, ¿Cómo se percibe el incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?, ¿Qué características presenta la tipología de morosos en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?, ¿Qué proporción de morosos existe en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?

La presente investigación tiene justificación práctica porque busca perfeccionar las estrategias de cobranza, así como reducir el alto índice de morosidad presentado en la CMAC Piura Oficina Máncora. Así mismo la investigación tiene justificación económica ya que al recuperar el dinero se mejorará la condición económica de la CMAC Piura, también presenta justificación social debido a que si se proponen estrategias que ayuden a reducir el índice de morosidad, se empezará a ver resultados en la reducción de la misma y por ende la calificación financiera de los clientes mejorará y podrán acceder a nuevos créditos que ayuden a financiar los negocios de los clientes.

En lo que respecta a los objetivos, se tiene como objetivo general: Determinar qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Como objetivos específicos se tienen: Conocer de qué manera se llevan a cabo las etapas de cobranza en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Identificar las formas de cobranza que se ejecutan para promover la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Determinar cuáles son los criterios de negociación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Identificar cómo se percibe el incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Identificar qué características presenta la tipología de morosos en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Determinar qué proporción de morosos existe en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

II. MARCO TEORICO

En el Ámbito Internacional Casco, *et al* (2021) En su tesis denominada *Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Banca y Finanzas. Su objetivo principal es Determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, correspondiente al primer semestre del año 2020.

Como objetivos específicos se tiene Describir las políticas utilizadas por Microfinanciera “Tu Crédito” para el recobro de la cartera de créditos personales. Analizar los procedimientos de cobranza utilizados por la Microfinanciera “Tu Crédito”. Valorar las repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personales de la Microfinanciera “Tu Crédito”. Proponer alternativas para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal.

La metodología que se utilizó para este estudio fue de enfoque cualitativo, que facilita la información para comprender los factores de la microfinanciera, con la finalidad de explicar y dar respuesta a los problemas reales. Se utilizaron tres herramientas, como entrevistas, guías de observación y revisión de documentos para gerentes y empleados de la institución microfinanciera. Los resultados del estudio mostraron que, debido a la descomposición y manejo inadecuado de las políticas crediticias, la falta de comprensión del plan de trabajo por parte de los socios y la falta de filtros de calidad generan un impacto negativo en las microfinanzas lo cual repercute negativamente debido al incremento de los créditos en situación de mora.

San Martín V. *et al* (2021) en su estudio *Propuesta de mejora a las técnicas de cobranza para la Agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el Cantón Guayaquil, ejercicio Fiscal 2020*. Proyecto de investigación precedente a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas del Instituto

Superior Universitario Bolivariano de Tecnología de Guayaquil, Ecuador. El presente estudio tuvo como objetivo general Desarrollar mejoras a las técnicas de cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia principal del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

Como objetivos específicos se tienen Fundamentar desde la teoría administrativa la Gestión de la cartera en función de las técnicas de cobranzas y la recuperación de las cuentas por cobrar en las instituciones financieras. Diagnosticar los métodos y técnicas de cobranzas aplicados en la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia principal del Banco Pichincha, la cual se ubica en el cantón Guayaquil. Diseñar un plan para mejorar las técnicas de cobranzas que garanticen una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del banco pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

El estudio fue de tipo cuali-cuantitativa, por lo tanto, se necesitó realizar el diagnostico de las técnicas de cobranzas para determinar su impacto en el recobro de las cuentas por cobrar.

Los tipos de investigación que fueron utilizados son: exploratoria, descriptiva, correlativa. Se concluyó que la agencia matriz del Banco Pichincha, no tiene bien definidas las políticas de cobranzas evidenciando falencias en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Se evidenció que el departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, no cuenta con buenas técnicas de cobranzas. De los resultados obtenidos por las encuestas y entrevistas se evidenció que la agencia matriz del Banco Pichincha, presenta falencias en el recobro de las cuentas por cobrar. En la agencia matriz del Banco Pichincha, no existe capacitación al personal de cobranza en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

Barrera S. (2018) En su investigación: Proyectos de Investigación y Desarrollo denominado *Estrategias financieras y administrativas para reducir el riesgo crediticio en BANEQUADOR Agencia Riobamba*, fue presentado al Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como principal requisito para obtener del grado de: MAGISTER EN FINANZAS. El objetivo principal fue diseñar estrategias financieras y administrativas para reducir el riesgo crediticio en BanEcuador B.P. Agencia Riobamba, a través de la aplicación de adecuados procesos en la administración de cartera, la encuesta fue aplicada a 117 clientes los cuales mantienen créditos vigentes con el Banco y 14 empleados pertenecientes al área de crédito y cobranza, además se realizó un análisis vertical y horizontal del portafolio crediticio de la agencia, así como también el estudio de indicadores financieros, los datos para realizar este análisis se obtuvieron del primer semestre del año 2017.

Se determinó también que el riesgo crediticio presentó un crecimiento debido al inadecuado proceso de concesión de crédito. Como resultado se tuvo que la cartera no tuvo una correcta evaluación en lo que respecta a indicadores de rentabilidad, del mismo modo tampoco se establecieron políticas estratégicas para la disminución del riesgo crediticio, debido a esto se reportó un aumento en el índice de morosidad de 4.33%. Se aconseja que se apliquen estrategias diseñadas bajo el modelo de gestión de las entidades públicas, por lo consiguiente estas estrategias permitirán la implementación de una mejor cultura financiera, ofrecerán también un adecuado servicio al cliente, así como controlar el riesgo crediticio y aumentar la rentabilidad de la empresa.

En el Ámbito Nacional Heredia M.*et al* (2020) en su investigación *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en Mi Banco sede Cayalti, 2020*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán, Perú. Su finalidad es Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad en clientes de “Mi Banco” sede Cayalti, 2020, su objetivo específico fue Describir que estrategias de cobranza se aplican en la actualidad en clientes de “Mi Banco” sede Cayalti, 2020, Analizar la actual morosidad de los clientes de “Mi

Banco” sede en Cayalti, 2020, Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes de “Mi Banco” sede Cayalti, 2020.

La metodología utilizada fue descriptiva y el diseño de investigación del estudio fue no experimental, se hizo uso de la encuesta como instrumento. Actualmente, las estrategias de cobranza que aplica “Mi Banco” arrojan un porcentaje del 71% lo cual confirma que en gran parte los trabajadores encuestados están de acuerdo con las estrategias que se aplican dentro de la organización, no obstante, se observa claramente que existe la posibilidad de mejorar los procedimientos que allí se aplican, así como los indicadores que se presentan, sin embargo, la situación que viene atravesando nuestro país repercute en el incremento de la morosidad.

Del mismo modo, es importante que se realice un monitoreo constante para dar a conocer los niveles de desempeño de los trabajadores y realizar una supervisión a los niveles de atención que se le ofrece al cliente, para que estos se sientan satisfechos del servicio que reciben. También se recomienda realizar un seguimiento tanto a la gestión empresarial como a la gestión financiera del cliente, ya que si este presenta algún problema se le brinde el asesoramiento adecuado con el objetivo de que mejore su situación económica y financiera.

Bruno V. *et al* (2019) En su investigación *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo- 2019*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo sede Chepén. Su objetivo principal fue Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito León XIII -Pacasmayo2019.

Como objetivos específicos se tuvieron: Identificar el nivel de estrategias de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII -Pacasmayo-2019. Identificar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII -Pacasmayo-2019. Determinar la relación que existe entre los tipos de cobranza y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII -Pacasmayo-2019.

Determinar la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII -Pacasmayo-2019.

El tipo de metodología utilizada fue de tipo correlacional debido a que se demostró la relación existente entre las variables. Para esta investigación se utilizó un diseño no experimental - transversal ya que únicamente se dio a conocer como las estrategias de cobranza se relacionaban con la morosidad, recolectando la información a través de una encuesta aplicada a los socios. Se determinó que existía una correlación negativa moderada entre las estrategias de cobranza y la morosidad presentada en la cooperativa León XIII, lo cual indica que, si los asesores de crédito mejoran las estrategias de cobranza, los niveles de morosidad disminuirían.

Abanto *et al* (2020) En su investigación denominada *Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo Chiclayo, Perú. La investigación es de tipo descriptivo. La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias crediticias para la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

Como objetivos específicos se tuvieron Diagnosticar la actual situación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Analizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Diseñar estrategias crediticias para la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

Se concluyó que la cooperativa debe actualizar el reglamento de créditos con las nuevas disposiciones de la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros); y las estrategias de créditos actuales necesitan mejorar para que las políticas y procedimientos sean más consistentes en la evaluación y calificación de los préstamos.

Para reducir el índice de morosidad, la cooperativa debe actualizar el reglamento de créditos con políticas y procedimientos más consistentes en las recuperaciones de los préstamos y deberá realizar capacitación a los asesores de créditos en temas de créditos hipotecarios y créditos pequeña empresa. La Cooperativa debe implementar nuevas estrategias de créditos y mejorar las estrategias existentes con la finalidad de mejorar la evaluación de los préstamos y de esta manera reducir la morosidad.

En el Ámbito Local Boulanger K. (2018) En su tesis denominada *Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas empresas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo, Piura. Se tuvo como objetivo general Analizar la morosidad de los créditos de la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

Como objetivos específicos se tuvieron Identificar los lineamientos del crédito seguidos por las Cajas Municipales de la Región Piura, con la finalidad de realizar una evaluación crediticia. Señalar los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015. Determinar el índice de variación de la morosidad en el periodo 2011-2015. Describir las medidas de control de la morosidad de los Créditos MYPE aplicadas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

La investigación presentó un diseño no experimental, así como un enfoque mixto y fue de tipo descriptiva. Se determinaron también los factores determinantes de la morosidad entre ellos la deficiente evaluación crediticia la cual en los últimos años se ha visto afectada debido a la competencia, así como también la disminución de las exigencias de los requisitos, razón por la cual los créditos se vuelven más accesibles, la menor cultura tributaria, el sobreendeudamiento de los clientes debido al incremento de la oferta financiera lo cual les permite a los clientes acceder a diversos créditos por lo tanto estos no cumplirían con el pago de sus deudas ya que muchas veces hacen un mal uso de los créditos, destinando el dinero a actividades personales y no precisamente a actividades empresariales.

Calle J (2017) en su tesis *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. El principal objetivo de este estudio fue determinar la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer en la Financiera Compartamos en la ciudad de Piura, para lo cual se utilizó como instrumento una encuesta la cual analizó 4 dimensiones, (políticas crediticias, grado de liquidez, accesibilidad al crédito, monto y destino del crédito) y como técnica un cuestionario.

Los resultados se expusieron en cuatro partes, la primera dirigida a las políticas crediticias impartidas por la financiera a sus clientes, la segunda trata de la accesibilidad al crédito que tienen los clientes de esta financiera, la tercera el grado de liquidez que cuentan las personas pertenecientes a este grupo y la cuarta el monto y destino del crédito brindado por la financiera.

Se concluyó que la financiera Compartamos en general cuenta con políticas de crédito no tan complejas lo que conlleva a que el otorgamiento de créditos sea accesible, es decir que tratan de abarcar casi todo el mercado otorgando créditos a personas con una mala calificación financiera lo que conlleva a que existan riesgos que podrían no solamente generarle pérdidas a la financiera sino a poner en juego la continuidad de la misma, debido a que sería improbable que los clientes cumplan con las obligaciones de pago de sus créditos y esto repercutiría negativamente en la parte económica y financiera de la organización.

Finalmente se determinó que la mayoría de personas acuden a la financiera para adquirir créditos por la razón que esta financiera no presenta políticas de crédito exigentes y otorgan créditos con facilidad. Además, se ha comprobado que el destino que tienen este tipo de créditos no es el apropiado ya que muchas veces el crédito no está destinado a algún tipo de inversión lo cual ocasionaría que las personas no puedan cumplir con la cancelación de las cuotas en un tiempo determinado.

Portero R. (2020) En su tesis denominada *Control de la morosidad y su incidencia en las colocaciones de créditos Mype en la Cmac Piura agencia Máncora, Talara – 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo Piura. El objetivo general del estudio fue determinar la morosidad, en las colocaciones de créditos Mype en la caja Piura, agencia Máncora Talara 2019. Presentó un tipo de diseño descriptivo, longitudinal, correlacional y no experimental, además se determinó un alto nivel de significancia entre las variables. También se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario dirigido a los clientes, así como también una entrevista dirigida al jefe de créditos de Caja Piura agencia Máncora. En lo que respecta a la población esta estuvo conformada por 900 clientes siendo la muestra 137 clientes.

Se pudieron determinar las siguientes conclusiones; que las políticas de crédito y cobranza de Caja Piura resultan eficientes en lo que respecta a control de morosidad, lo cual indica que los factores internos no presentan influencia significativa en la colocación de créditos, además se llegó a determinar una existente relación entre la capacidad de pago y la colocación de créditos, llegándose a demostrar que si los pagos se dan de manera oportuna la agencia tendría posibilidades mayores de inversión de capital. Se concluyó que el nivel de endeudamiento repercute negativamente en la colocación de créditos de Caja Piura agencia Máncora, lo cual también influye en la colocación de créditos MYPE.

Del mismo modo se llegó a concluir que la incidencia de la morosidad en la colocación de créditos se determina por diversos factores tales como; la capacidad de pago, el nivel de morosidad de los clientes y el estado de endeudamiento de los mismos.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Azuero (2019) Enfatiza que la formulación de un marco metodológico en un estudio es permitir explorar los supuestos del estudio para reconstruir los datos, a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados.

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se pretende dar solución a la problemática encontrada en la CMAC Piura Oficina Máncora.

Dado que el objetivo general de la presente investigación es determinar qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. Se recurrió a un diseño no experimental el cual se aplicó de manera transversal, debido a que el tema de investigación tiene sustento teórico suficiente, además se procedió a realizar una investigación de tipo descriptivo para dar a conocer a detalle la forma en que las estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora.

De acuerdo con Hernández (2018) Investigación no experimental se conceptualiza como una investigación que no sufrirá ninguna manipulación de variables y en la que se observan fenómenos en su entorno natural para su análisis. Este autor indica que en los diseños de investigación transeccional o transversal, los datos son recolectados en un solo momento. La finalidad es describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un determinado momento. Es como “fotografiar” una fotografía” lo que está sucediendo.

3.2 Variables y Operacionalización:

3.2.1 Variable 1: Estrategias de Cobranza

Morales y Morales, (2014) Establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con la cancelación de sus deudas.

3.2.2 Variable 2: Morosidad

Pedrosa, (2016). La morosidad se refiere a aquella práctica en la que un deudor, persona natural o jurídica, no cumple con la realización del pago al vencimiento de una obligación. Por lo tanto, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona o empresa.

3.3 Población y muestra:

3.3.1 Población:

Hernandez *et ál.* (2014) expone que hablar de población es citar al conjunto de casos de la investigación, dichos casos coinciden con una serie de requisitos y especificaciones. Del mismo modo, la población debe ser situada por características tales como; tiempo, contenido y lugar. Por tal efecto para el presente estudio se consideró a los 13 asesores de crédito de la CMAC Piura oficina Máncora como población.

3.3.2 Muestra:

Hernandez *et ál.* (2014) La muestra se define como el subgrupo de la población de la cual son recolectados los datos y que serán definidos y delimitados con precisión, dicho grupo representará a la población. Por lo consiguiente, en la presente investigación, por tratarse de una unidad pequeña de análisis se considera que se trata de una muestra censal lo cual refiere que la población fue igual a la muestra.

3.3.2 Unidad de Análisis:

En el presente estudio realizado la unidad de análisis fueron los 13 asesores de crédito de la CMAC Piura oficina Máncora.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnicas:

Encuesta

Hernandez et ál. (2014) La recopilación de datos conlleva a desarrollar un plan detallado de los procedimientos que nos llevan a recopilar datos para un propósito particular. Para la presente investigación la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y estuvo dirigida a los 13 colaboradores del área de negocios (asesores de crédito).

Entrevista

Asi mismo se hizo uso de la entrevista la cual nos ayudó y nos permitió constatar que el problema objeto de estudio en la realidad existe. Para lo cual la entrevista se consideró como una interacción en donde el entrevistador solicitó información al entrevistado con el objetivo profundizar un poco el tema objeto de estudio.

3.4.2 Instrumentos:

Cuestionario

El instrumento que se utilizó en el presente estudio fue el cuestionario, y se diseñó con preguntas cerradas bajo escala de Likert para lo cual se contó con un orden jerárquico que inicia en cinco totalmente de acuerdo, cuatro de acuerdo, tres indeciso, dos en desacuerdo y uno totalmente en desacuerdo Asimismo; los ítems de dicho cuestionario fueron formulados teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores y fue aplicado a los 13 colaboradores (asesores de crédito) de la CMAC Piura oficina Máncora, con la finalidad de recoger datos e información a través del mismo.

Guía de Entrevista

En la presente investigación se hizo uso de la guía de entrevista la cual se relacionó con los indicadores los cuales permitieron medir las variables de estudio. Cada pregunta tuvo una estructura abierta cuya finalidad fue facilitar amplia información que contribuya al logro del objetivo planteado en la investigación.

Respecto a la validez de los instrumentos, en la investigación se hizo uso del juicio y opinión de tres expertos los cuales cumplen con los requisitos solicitados por la universidad con la finalidad de estimar el grado de relación del instrumento frente al contenido, variable, dimensión e indicador.

Por otro lado, la confiabilidad permitió dar la solidez correspondiente al estudio y se llegó a determinar aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se requirió del apoyo de un experto en estadística. Respecto a la variable estrategias de cobranza se obtuvo un coeficiente de 0.807 asimismo para la variable morosidad se obtuvo un coeficiente de 0.802 respectivamente, ambos valores obtenidos se encuentran en un rango de confiabilidad alto lo cual ha garantizado que el instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos:

Para la aplicación de la encuesta, ésta se realizó previa coordinación con el administrador de la CMAC de Piura oficina Máncora con la finalidad de que facilite los datos correspondientes a los 13 asesores de crédito, donde el instrumento fue aplicado con preguntas estructuradas utilizando la escala de Likert. Asimismo, se aplicó la guía de entrevista al administrador de CMAC Piura oficina Máncora de manera presencial y ordenada cumpliendo con los protocolos de distanciamiento correspondientes, dicho proceso tuvo como duración tres días debido a la disponibilidad de los asesores de crédito.

3.6. Método de Análisis de datos:

En la presente investigación se hizo uso del software estadístico SPSS v.22 (vigésima segunda edición) y Microsoft Excel, tablas estadísticas con la finalidad de ordenar los datos cuantitativos y transformarlos en valores cualitativos los cuales permitieron medir la percepción de los asesores de crédito respecto a la problemática de investigación.

Respecto a la guía de entrevista, esta fue aplicada por el investigador al administrador de la CMAC Piura oficina Máncora y permitió relacionar cada interrogante con el respectivo indicador.

3.7. Aspectos Éticos:

En el presente estudio se mantuvo la integridad de los derechos de autor mediante la aplicación de citas y referencias bibliográficas regidas por los estándares de las normas APA por todos los autores utilizados en la realidad problemática, el marco teórico y antecedentes del estudio. Del mismo modo, para la realización de este estudio se tuvo en cuenta el Código de Ética y normas de Investigación de la Universidad César Vallejo.

La presente investigación hizo uso de valores éticos como la beneficencia la cual tuvo como objetivo el bienestar de los participantes, no maleficencia ya que la información y resultados de la investigación no generan ningún daño o perjuicio a la empresa a nivel personal y profesional, autonomía debido a que los participantes que apoyaron en la investigación aceptaron ser parte del proceso lo hicieron de manera libre y consiente y justicia debido a que todos los participantes fueron tratados de igual manera en el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Este capítulo consta de los resultados estadísticos obtenidos al aplicar la encuesta a los trece asesores de crédito de la CMAC Piura oficina Máncora, se realizó también la interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS con la finalidad de determinar la percepción que los asesores de crédito tienen frente a la problemática presentada.

4.1. Estrategias de cobranza para promover la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 1. Estrategias de cobranza usadas por la CMAC Piura - Máncora

	Deficientes		Regular		Buenas		Muy buenas		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estrategias de cobranza	0	0,0%	2	15,4%	11	84,6%	0	0,0%	13	100,0%
Etapas de cobranza	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	13	100,0%
Formas de cobranza	2	15,4%	4	30,8%	6	46,2%	1	7,7%	13	100,0%
Criterios de negociación	0	0,0%	2	15,4%	10	76,9%	1	7,7%	13	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

Conforme a los resultados del estudio, las estrategias de crédito de cobranza que utiliza la CMAC Piura oficina de Máncora, son en general buenas, según lo señala el 84.6%; este nivel se explica fundamentalmente por las etapas de cobranza que son calificadas como buenas por el 69.2% y como muy buenas por el 30.8%. También contribuyen al éxito de dichas estrategias, los criterios de negociación que utilizan los asesores que es valorado en un nivel buenos por el 76.9%; en este contexto, el aspecto menos valorado tiene que ver con las formas de cobranza, los cuáles son calificados como regulares o deficientes por el 46.2%.

Tabla 2. Manejo de la morosidad en la CMAC Piura - Máncora

	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Morosidad	0	0,0%	0	0,0%	12	92,3%	1	7,7%	13	100,0%
Incumplimiento de la obligación	1	7,7%	2	15,4%	10	76,9%	0	0,0%	13	100,0%
Tipología de morosos	0	0,0%	4	30,8%	9	69,2%	0	0,0%	13	100,0%
Clasificación de morosos	0	0,0%	0	0,0%	6	46,2%	7	53,8%	13	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

En relación al manejo de la morosidad, el estudio indica que éste es bueno o muy bueno para el 92.3% de los asesores de crédito, el cual se debe fundamentalmente a la forma como son clasificados los morosos, que es calificada en dichos niveles por todos los asesores; el incumplimiento de la obligación y la tipología de morosos, también con calificados por la mayoría de asesores como buena, según se evidencia en las respuestas del 76.9% y 69.2%, sin embargo, hay un 23.1% y 30.8%, que los califica como regular o deficiente.

4.2. Desarrollo de las etapas de cobranza de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 3. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a las etapas de cobranza de la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Promedio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Considera que en la empresa se realiza una adecuada cobranza preventiva.	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	9	69,2%	3	23,1%	4,2
La cobranza Pre Judicial ha ayudado a recuperar créditos a la empresa.	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	10	76,9%	2	15,4%	4,1

Resultan efectivas las cobranzas judiciales para recuperar créditos.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	61,5%	5	38,5%	4,4
--	---	------	---	------	---	------	---	-------	---	-------	-----

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

En cuanto al desarrollo de las etapas de cobranza, la mayoría de asesores, 92.3% concuerda de alguna manera en que la empresa realiza una adecuada cobranza preventiva y que la cobranza Pre Judicial ha ayudado a recuperar créditos a la empresa. También se encontró que todos los investigados consideran que las cobranzas judiciales resultan efectivas para recuperar los créditos. Los promedios de más de 4 puntos, en una escala de 5 puntos, corroboran la opinión favorable que tienen los asesores por dichos aspectos.

4.3. Formas de cobranza que se ejecutan para promover la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 4. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a las formas de cobranza de la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo				Indeciso				Totalmente de acuerdo		Promedio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
											Nº	%	
Son efectivas las llamadas para recuperar los créditos	0	0,0%	3	23,1%	3	23,1%	6	46,2%	1	7,7%	3,4		
Los clientes responden positivamente las cartas de cobranza.	0	0,0%	5	38,5%	5	38,5%	2	15,4%	1	7,7%	2,9		
Cree que las visitas a los clientes ayudan a disminuir la morosidad.	0	0,0%	2	15,4%	0	0,0%	5	38,5%	6	46,2%	4,2		

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

Conforme a las formas de cobranza, solo el 53.9% concuerda de alguna manera en que las llamadas para recuperar los créditos son efectivas, mientras que solo el 23.1% refiere que los clientes responden positivamente las cartas de cobranza. Por el contrario, el estudio indica que lo más efectivo para disminuir la morosidad son las visitas a los clientes, según la opinión del 84.7%; no obstante, el 15.4% de asesores, están en desacuerdo en el éxito de dichas visitas.

Los promedios de alrededor de 3 puntos confirman que las llamadas y las cartas de cobranza no siempre son efectivas para recuperar los créditos; por otro lado, el promedio de más de 4 puntos confirma que las visitas a los clientes si son efectivas para disminuir la morosidad.

4.4. Criterios de negociación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 5. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a los criterios de negociación de la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en		En				Totalmente de				Promedio
	desacuerdo		desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		acuerdo		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Los plazos de pago que ofrece CMAC Piura son competitivos.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	61,5%	5	38,5%	4,4
Las campañas de cobranza y exoneración de intereses resultan efectivas en la recuperación de créditos.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	4,3
La empresa tiende a liberar del pago a los clientes deudores	2	15,4%	1	7,7%	3	23,1%	7	53,8%	0	0,0%	3,2

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

En cuanto a los criterios de negociación, el estudio revela que todos los asesores concuerdan en que los plazos de pago que ofrece CMAC Piura son competitivos y que las campañas de cobranza y exoneración de intereses resultan efectivas en la recuperación de créditos; estos resultados son corroborados por la percepción promedio de más de 4 puntos.

En cambio, sólo el 53.8% de los asesores, considera que la empresa tiende a liberar del pago a los clientes deudores. Es este aspecto donde hay un alto porcentaje que o bien está en desacuerdo o no define su opinión, lo que es confirmado por la percepción promedio de alrededor de 3 puntos.

4.5. Aspectos relacionados al incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 6. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados al incumplimiento de la obligación de la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en		En				Totalmente de				Promedio
	desacuerdo		desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		acuerdo		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Considera adecuadas las políticas de cobranza.	1	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	11	84,6%	1	7,7%	3.9
Los clientes regularizan el pago de sus cuotas cuando registran algún atraso.	0	0,0%	2	15,4%	4	30,8%	7	53,8%	0	0,0%	3.4
Las políticas de cobranza que se emplean en CMAC Piura resultan idóneas.	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	11	84,6%	1	7,7%	4.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

En relación al incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura - Máncora, el estudio revela que el 92.3% de los asesores considera que las políticas de cobranza son adecuadas e idóneas, lo que es corroborado por los promedios de alrededor de 4 puntos. En cambio, el estudio revela que solo el 53.8% está de acuerdo en que los clientes regularizan el pago de sus cuotas cuando registran algún atraso, lo que es confirmado por el promedio de alrededor de 3 puntos.

4.6. Características que presenta la tipología de morosos en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 7. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a la tipología de morosos en la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Promedio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
	Los clientes se retrasan constantemente en el pago de sus cuotas de crédito.	0	0,0%	3	23,1%	4	30,8%	6	46,2%	0	
Los asesores identifican los tipos de morosos que componen la cartera con el fin de recuperar el capital.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	84,6%	2	15,4%	4,2
La segmentación de tipos de morosos es fundamental en el proceso de cobranza efectiva.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	4,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

En cuanto a la tipología de morosos, el estudio indica que sólo el 46.2% está de acuerdo en que los clientes constantemente se retrasan en el pago de sus cuotas

de crédito; esta opinión es corroborada por la percepción promedio de alrededor de 3 puntos. Por otro lado, el estudio deja en evidencia que todos los asesores investigados identifican los tipos de morosos que componen la cartera con el fin de recuperar el capital y también consideran que la segmentación de tipos de morosos es fundamental en el proceso de cobranza efectiva. La percepción favorable por ambos aspectos es corroborada por los promedios de más de 4 puntos.

4.7. Clasificación de morosos en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.

Tabla 8. Grado de concordancia de los asesores con los aspectos relacionados a la clasificación de morosos en la CMAC Piura - Máncora

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Promedio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
	La empresa rechaza la solicitud de crédito por parte de clientes con calificación deficiente en el sistema financiero.	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	5	38,5%	7	
Las herramientas utilizadas por los asesores de crédito para determinar la clasificación de morosos resultan efectivas.	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	7	53,8%	5	38,5%	4,3
Las referencias externas sobre la clasificación de morosos ayudan a disminuir el riesgo de morosidad.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	4,3

Cree que una adecuada gestión de cobranza ayude a mejorar el estado de la clasificación de morosos de la cartera de los asesores.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	38,5%	8	61,5%	4,6
---	---	------	---	------	---	------	---	-------	---	-------	-----

Fuente: Cuestionario aplicado a los asesores de crédito

Al analizar los aspectos relacionados a la clasificación de morosos, el estudio revela que el 92.3% de los asesores consideran que en la CMAC Piura - Máncora se rechaza la solicitud de crédito a los clientes con calificación deficiente en el sistema financiero y que las herramientas utilizadas por los asesores de crédito para determinar la clasificación de morosos resultan efectivas. También hay bastante concordancia en que las referencias externas sobre la clasificación de morosos ayudan a disminuir el riesgo de morosidad y que una adecuada gestión de cobranza ayuda a mejorar el estado de la clasificación de morosos de la cartera de los asesores. Esta opinión favorable por dichos aspectos es corroborada por los promedios de más de 4 puntos.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener de los resultados del estudio, en este apartado se procede a la discusión de los mismos, contrastándolos con las teorías y con los antecedentes.

El estudio está orientado a determinar qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. El tema de la morosidad es una preocupación constante por parte de las instituciones financieras y más aún en la presente situación de pandemia, lo que ha generado que dichas instituciones se preocupen en implementar diferentes estrategias para reducir las tasas de morosidad; su rápida extensión ha generado preocupación en todas las instituciones financieras, puesto que limita uno de sus objetivos que es generar utilidades (Njeru, 2016).

En relación a las estrategias de cobranza, Morales y Morales (2014) señalan que son las formas de cobranza e incluyen la negociación, plazos, condonaciones entre otros; éstas incluyen tres aspectos o dimensiones: las etapas y formas de cobranza, así como los criterios de negociación. Por otro lado, la morosidad, según Addae (2015), es la incapacidad de un cliente para cumplir con sus obligaciones financieras en un determinado tiempo; para estudiar a ésta, se ha considerado investigar las condiciones del incumplimiento de las obligaciones, así como la tipología de morosos y su clasificación, que constituyen las dimensiones de dicha variable. Las dimensiones de ambas variables han sido plasmadas en los objetivos específicos, que son los que guían los objetivos de la presente investigación.

El primer objetivo está orientado a conocer de qué manera se llevan a cabo las etapas de cobranza de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. El estudio (Tabla 3) encontró que, la mayoría de clientes concuerda de alguna manera en que la CMAC Piura oficina Máncora realiza una adecuada cobranza preventiva, la cual se ha visto favorecida por la cobranza pre judicial que ha ayudado y ha sido efectiva para recuperar los créditos. Sin embargo, aún hay posibilidades de mejorarlas con el fin de mantener un nivel óptimo en el sistema de cobranza y así reducir la morosidad.

En el segundo objetivo se identifican las formas de cobranza que se ejecutan para promover la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021. El estudio (Tabla 4) encontró que éstas en general se cumplen; la mayoría concuerda en que el uso de las llamadas para recuperar los créditos, en general son efectivas para recuperar los créditos; también se encontró que, en opinión de dicha mayoría, las visitas a los clientes ayudan a disminuir la morosidad. Lo que no resulta efectivo para reducir la morosidad, son las cartas de cobranza, a las que los clientes no responden positivamente.

Los criterios de negociación en la CMAC Piura oficina Máncora, se abordan en el tercer objetivo específico. Los hallazgos (Tabla 5), dejan en evidencia que la mayoría de los asesores investigados concuerdan en que los plazos de pago que ofrece la CMAC Piura oficina Máncora son competitivos y que las campañas de cobranza y exoneración de intereses resultan efectivas en la recuperación de créditos; también se encontró que un poco más de la mitad de ellos concuerdan en que la empresa tiende a liberar del pago a los clientes deudores, sin embargo, en este aspecto hay una cifra de cerca del 40%, que no concuerda en que la caja tiene ésta política.

El primer aspecto relacionado a la morosidad, el incumplimiento de la obligación, se aborda en el cuarto objetivo específico. Los resultados (Tabla 6), dejan en evidencia que en general la mayoría de asesores concuerda en que las políticas de cobranza son adecuadas y que resultan idóneas; la mayoría también concuerda en que los clientes regularizan el pago de sus cuotas cuando registran algún atraso, aunque en este caso, también hay una cifra cercana al 50%, que no concuerda con dicha regularización.

El quinto objetivo específico está orientado a identificar las características que presentan los morosos en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. El estudio (Tabla 7), señala que menos de la mitad de asesores concuerdan en que los clientes se retrasan constantemente en el pago de sus cuotas de crédito; éstos por otro lado, concuerdan en que la identificación de los tipos de morosos que componen la cartera, es fundamental para recuperar el capital. También hay bastante

concordancia en que la segmentación de tipos de morosos, es importante para que el proceso de cobranza sea efectivo.

El sexto objetivo específico identifica las características de la clasificación de morosos que existe en la CMAC Piura oficina Máncora 2021. El estudio (Tabla 8), encontró que la mayoría de los investigados concuerda en que la empresa rechaza solicitudes de crédito de aquellos clientes que tienen una calificación deficiente en el sistema financiero y que las herramientas utilizadas por los asesores de crédito para determinar la clasificación de morosos, resultan ser efectivas. También se encontró que, en opinión de la mayoría de los asesores investigados, las referencias externas sobre la clasificación de morosos ayudan a disminuir el riesgo de morosidad y que con una adecuada gestión de cobranza ayuda a mejorar el estado de clasificación de morosos existentes en la cartera de cada uno de los asesores.

Todos los aspectos anteriores permiten responder al objetivo general; los resultados encontrados (Tabla 1), dejan en evidencia que las estrategias de cobranza en general son buenas, lo que se explica básicamente por el cumplimiento de las etapas de cobranza y un poco menos por los criterios de negociación y por las formas de cobranza. En relación al manejo de la morosidad (Tabla 2), los resultados del estudio señalan que éste, en general es calificado en un nivel bueno, nivel que se explica por el buen manejo de la clasificación de morosos y un poco menos por manejo del incumplimiento de las obligaciones y por la tipología de morosos.

El estudio encontró una alta eficacia en las estrategias de cobranza, lo cual difiere de los hallazgos de Casco *et al.* (2021), quien reporta en su investigación sobre los factores que inciden en la morosidad, poca eficacia en las políticas de recuperación de créditos debido principalmente al mal desglose y tratamiento de la política crediticia y de un pobre conocimiento de los planes de trabajo de los colaboradores y falta de filtros en el otorgamiento de los créditos.

Los resultados tampoco coinciden con los del estudio de San Martín *et al.* (2021), quienes encontraron que la institución investigada no cuenta con buenas políticas de cobranza, lo que se agrava por la falta de capacitación al personal de

cobranza en lo relacionado a la recuperación de cuentas por cobrar. Con Barrera (2018), tampoco se encontró coincidencias; este autor encontró que, en el BANEQUADOR, el riesgo crediticio aumentó debido a la forma inadecuada de concesión del crédito; existe deficiencias en el uso de indicadores de rentabilidad, así como en las políticas estratégicas para la reducción del riesgo crediticio. Los autores recomiendan reforzar la cultura financiera de los clientes, ofrecer un buen servicio y controlar el riesgo crediticio.

Por el contrario, los resultados concuerdan bastante con los encontrados por Heredia *et al* (2020), quién concluye que la institución investigada, “Mi Banco”, se cumple con las estrategias para reducir la morosidad, aunque por la situación de pandemia, ésta no ha sido controlada totalmente. Los autores recomiendan para mejorar esta situación un monitoreo continuo del colaborador, así como una supervisión para conocer la forma como se atiende al cliente; en casos que éste tenga problemas financieros, recomiendan brindar asesoría para brindarles una salida a dichos problemas.

Recomendaciones similares para reducir la morosidad, hacen Abanto *et al.* (2020), señalando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, debe mejorar sus políticas y procedimientos de evaluación y calificación de los préstamos, para lo cual debe capacitar a los asesores de créditos.

Las malas políticas en el otorgamiento de créditos son la causa principal de la morosidad; al respecto, Boulanger (2018) considera que la deficiente evaluación crediticia, es la que al reducir las exigencias de los requisitos, los vuelve sumamente asequibles, situación que se agrava por el destino poco adecuado que los clientes le dan al crédito; los clientes al acceder a varios créditos sin contar con los ingresos suficientes y destinándolos a actividades personales y no empresariales, caen fácilmente en mora.

Calle (2017), también deja en claro que una política demasiado flexible que trate de abarcar una gran porción del mercado, tiene el riesgo de poner en peligro al retorno de los créditos, poniendo en riesgo programas completos, como el de la “Súper Mujer”. El autor concluye además que la financiera investigada,

Compartamos de Piura, es a la que recurren mayormente las personas que han sido rechazadas por otras instituciones financieras.

El buen uso de las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad es destacado en el estudio de Bruno *et al.* (2019), quienes encontraron que existe una correlación negativa moderada en ambos aspectos, lo que implica que un mejor uso de dichas estrategias, conduce a reducir la morosidad. Portero (2020) también destaca la eficiencia de las políticas de créditos y políticas de cobranza de la Caja Piura en la reducción de la morosidad; destacan asimismo la relación que existe entre las colocaciones de créditos, con la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento.

Estos resultados son importantes, porque dejan en claro que una buena evaluación de los clientes, tanto en lo relacionado a sus ingresos y niveles de endeudamiento, aseguran que las instituciones crediticias cuenten con mayor liquidez para otorgar nuevos créditos.

Los hallazgos de la investigación dejan en evidencia que el conjunto de acciones implementadas para realizar la cobranza es fundamental para reducir la morosidad de los clientes de la CMAC Piura, oficina de Máncora. Es importante tener en cuenta que la cobranza es parte del ciclo del crédito y como tal debe coadyuvar al mantenimiento de los clientes; es un proceso estratégico para promover una buena cultura de pago. La cobranza debe ser parte del proceso del crédito y no ser usada al final del mismo; esta es la razón por la que se debe tener muy en cuenta las etapas de la cobranza, así como las formas de cobranza y los criterios de negociación.

Cualquier fallo en esta estrategia, puede tener efectos negativos en el control de la morosidad; ésta no surge cuando el cliente incumple con el pago de sus cuotas, sino cuando no se asegura que los procesos previos a la cobranza, sean realizados en forma correcta. Los problemas generados por ésta obedecen a diversos factores: el producto no responde a las necesidades del cliente, la evaluación y aprobación del crédito no se hizo de manera correcta y tampoco se

aclaró las condiciones del crédito. Estos problemas pueden evitarse con un adecuado manejo de la morosidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Las etapas de cobranza en general se cumplen en la CMAC Piura oficina Máncora; esta organización mayormente realiza una adecuada cobranza preventiva, la que se ve reforzada por las cobranzas pre judiciales, las que además resultan ser efectivas para recuperar los créditos.
2. Las formas de cobranza también resultan favorables, destacando las llamadas y las visitas, que contribuyen a la recuperación de los créditos y a reducir la morosidad; lo que no resulta muy efectivo son las cartas de cobranza.
3. Los criterios de negociación también resultan ser favorables para la recuperación de los créditos, en cuanto a los plazos de los pagos y las campañas de cobranza y exoneración de intereses; la liberación del pago a los clientes deudores, como estrategia para recuperar los créditos, genera opiniones divididas, con cifras muy similares a favor y en contra de ella.
4. El incumplimiento de la obligación es manejado de manera adecuada por la empresa financiera investigada, la que usa políticas adecuadas e idóneas para la realización de la cobranza; un aspecto que aún no logra controlar por completo dicha institución, es la regularización del pago cuando el cliente se atrasa.
5. La tipificación de los clientes morosos también es favorable en la financiera investigada; si bien gran parte de los clientes se atrasan constantemente en sus cuotas, sin embargo, los asesores si tipifican los tipos de morosos que componen su cartera con el fin de recuperar el capital, lo que se ve reforzado por la segmentación de los morosos.
6. En relación a la clasificación de morosos, la financiera investigada mayormente rechaza la solicitud de crédito para aquellos clientes con calificación deficiente en el sistema financiero, para lo cual cuentan con herramientas adecuadas para la clasificación de morosos, pueden acceder a referencias externas sobre la clasificación de morosos y cuentan además con una adecuada gestión de cobranza que ayuda a mejorar dicha clasificación en la cartera de los asesores.

7. En general, las estrategias de cobranza, basadas en una buena gestión de las etapas y formas de cobranza, así como en los criterios de negociación, contribuyen a una reducción de la morosidad; en esta destaca la clasificación adecuada de los morosos, así como el manejo del incumplimiento de la obligación y forma como se realiza la tipología de los morosos.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la CMAC Piura oficina Máncora, se recomienda:

1. Seguir capacitando a los asesores en relación a la importancia que tienen las etapas de cobranza y de manera particular la etapa preventiva.
2. Orientar a los asesores para que utilicen como estrategias de cobranza las llamadas o visitas domiciliarias, que son las que proporcionan mejores resultados; las cartas, se recomienda en casos extremos.
3. Capacitar a los asesores en cuanto a los criterios de negociación, incluyendo los plazos de los pagos, campañas de cobranza y exoneración de intereses; también se deberá capacitarlos para que orienten a los clientes sobre las ventajas que tienen para ellos y para la institución, el pago puntual de sus cuotas.
4. Capacitar a los asesores para que refuercen en el cliente la cultura de pago y le propongan diferentes alternativas de pago cuando se atrasen en sus cuotas.
5. Orientar a los asesores para lograr una mejor tipificación de los clientes morosos, sobre todo en el contexto de pandemia en que vivimos.
6. Capacitar a los asesores para lograr una clasificación óptima del cliente sujeto de crédito, recurriendo a fuentes externas y brindándoles normas claras para dicha clasificación.
7. Reforzar las estrategias actuales de cobranza y de manera especial, las que tienen que ver con las formas de cobranza; en relación al manejo de la morosidad se recomienda un mejor manejo del incumplimiento de la obligación, así como de la tipología de morosos.

REFERENCIAS

- Abanto, & Guevara. (2020) Tesis *Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba. Chiclayo.*
- Addae. (2015). *Causes and Control of Loan Default/Delinquency in Microfinance Institutions in Ghana. American International Journal of Contemporary Research.* Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/1130/aa51c0d4ce6ba47c5d0d2df6ebd230d029>
- Azuero. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>
- Barrera. (2018). Tesis *Estrategias Financieras y Administrativas para reducir el Riesgo Crediticio en BanEcuador Agencia Riobamba. Riobamba.*
- Boulangger. (2018). Tesis *Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas empresas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015. Piura.*
- Bruno, & Pando. (2019) Tesis *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo-2019. Pacasmayo.*
- Calle. (2017). Tesis *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017. Piura.*
- Casco, Flores & Gutiérrez. (2021) Tesis *Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020. Estelí – Nicaragua.*
- Class & Asociados S.A. (2020). *Informe de Clasificación de Riesgos. Obtenido de:*
-
- file:///C:/Users/Equipo/Downloads/CMAC%20Piura.pdf*

- GESTION. (2014). Recuperado el 26 de junio de 2016, Obtenido de:<http://gestion.pe/economia/gastronomia-peru-crece-entre-7-y-8-al-ano-estima-ey2108084>
- Heredia, & Montenegro. (2020) Tesis *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en Mi Banco sede Cayalti, 2020*.Cayalti.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta Edición*. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Hernández, Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018
- Morales, & Morales. (2014). Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.
- Njeru. (2016). *Factors affecting loan delinquency in microfinance institutions in Kenya. International Journal of Management Sciences and Business Research*. Obtenido de:
[http://www.ijmsbr.com/Volume%201,%20Issue%2012%20\(paper%204\).pdf](http://www.ijmsbr.com/Volume%201,%20Issue%2012%20(paper%204).pdf)
- Pedrosa. (2016). *Economipedia. Haciendo fácil la economía*. Obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- PerúTravel. (2016). *Gastronomía peruana*. Obtenido de: <http://www.peru.travel/es-pe/que-hacer/actual/gastronomia.aspx>
- Talledo. (2017). *Las Finanzas en la Era Moderna*; “El Comercio” – Sección: Economía y Negocios; Op. Cit. Segunda columna, segundo párrafo. Estados Unidos: Edit. Soluciones Empresariales.
- Tristán. (2016). CCL: *Turismo receptivo en el Perú crecería 6% en 2015*. Obtenido de: <http://peru21.pe/economia/ccl-turismoreceptivo-creceria-6-2015-2210593>

UNO. (02 de 02 de 2016). *PBI sigue cayendo*. Recuperado el 22 de 02 de 2016,
Obtenido de: diariouno.pe/2014/12/23/pbi-sigue-cayendo/

ANEXOS

TABLA N° 9 Matriz de Operacionalización de Variables

LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V 1. ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Morales y Morales, (2014) Establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con la cancelación de sus deudas.	Las estrategias de cobranza serán medidas a través de las etapas de cobranza, formas de cobranza y criterios de negociación mediante un cuestionario aplicado a los Asesores de Crédito y una guía de entrevista al administrador de agencia.	Etapas de Cobranza	- Cobranza Preventiva	Ordinal
				- Cobranza Prejudicial	
				- Cobranza Judicial	
			Formas de Cobranza	- Llamadas	Ordinal
				- Cartas	
				- Visitas	
			Criterios de Negociación	- Plazos	Ordinal
				- Condonaciones	
				- Quitas	
V 2. MOROSIDAD	Pedrosa, (2016). La morosidad se refiere a aquella práctica en la que un deudor, persona natural o jurídica, no cumple con la realización del pago al vencimiento de una obligación. Por lo tanto, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona o empresa.	La morosidad se medirá teniendo en cuenta el incumplimiento de la obligación, la tipología de morosos y la clasificación de morosos, mediante un cuestionario aplicado a los Asesores de Crédito y una guía de entrevista al administrador de agencia.	Incumplimiento de la Obligación	- Políticas de Cobranza	Ordinal
				- Relación de Clientes Morosos	
				- Incumplimiento de Pago	
				- Ratios de Rotación de Cuentas por Cobrar	
			Tipología de Morosos	- Morosos Intencionales	Ordinal
				- Morosos Desorganizados	
				- Morosos Circunstanciales	
				- Morosos Negligentes	
				- Morosos Fortuitos	
			Clasificación de Morosos	- Normal	Ordinal
				- Con Problemas Potenciales	
				- Deficiente	
- Dudoso					
- Pérdida					

TABLA N° 10 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA PROMOVER LA BAJA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CMAC PIURA OFICINA MANCORA 2021.	Problema General: ¿Qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	Objetivo General: Determinar qué estrategias de cobranza promueven la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación: Descriptiva Enfoque: Cuantitativo Población: 13 Muestra: N=13
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	
	1. ¿De qué manera se llevan a cabo las etapas de cobranza de la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	1. Conocer de qué manera se llevan a cabo las etapas de cobranza de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	
	2. ¿Qué formas de cobranza se ejecutan en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	2. Identificar las formas de cobranza que se ejecutan para promover la baja morosidad la morosidad de los clientes de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	
	3. ¿Cuáles son los criterios de negociación de la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	3. Determinar cuáles son los criterios de negociación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	

	4.¿Cómo se percibe el incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	4. Identificar cómo se percibe el incumplimiento de la obligación en la CMAC Piura oficina Máncora 2021	Instrumentos: - Cuestionario - Guía de Entrevista
	5. ¿Qué características presenta la tipología de morosos de la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	5. Identificar qué características presenta la tipología de morosos de la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	
	6. ¿Qué proporción de morosos existe en la CMAC Piura oficina Máncora 2021?	6. Determinar qué proporción de morosos existe en la CMAC Piura oficina Máncora 2021.	



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA APLICADA A LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA CMAC PIURA- OFICINA
MÁNCORA**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora 2021". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1)
TOTALMENTE EN DESACUERDO**

		ESCALA				
ITEMS		5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
ETAPAS DE COBRANZA						
1	Considera que en la empresa se realiza una adecuada cobranza preventiva.					
2	La cobranza Pre Judicial ha ayudado a recuperar créditos a la empresa.					
3	Resultan efectivas las cobranzas judiciales para recuperar créditos.					
FORMAS DE COBRANZA						
4	Son efectivas las llamadas para recuperar los créditos					
5	Los clientes responden positivamente las cartas de cobranza.					
6	Cree que las visitas a los clientes ayudan a disminuir la morosidad.					
CRITERIOS DE NEGOCIACIÓN						
7	Los plazos de pago que ofrece CMAC Piura son competitivos.					
8	Las campañas de cobranza y exoneración de intereses resultan efectivas en la recuperación de créditos.					
9	La empresa tiende a liberar del pago a los clientes deudores.					
INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN						
10	Considera adecuadas las políticas de cobranza.					

11	Los clientes regularizan el pago de sus cuotas cuando registran algún atraso.					
12	Las políticas de cobranza que se emplean en CMAC Piura resultan idóneas.					
TIPOLOGÍA DE MOROSOS						
13	Los clientes se retrasan constantemente en el pago de sus cuotas de crédito.					
14	Los asesores identifican los tipos de morosos que componen la cartera con el fin de recuperar el capital.					
15	La segmentación de tipos de morosos es fundamental en el proceso de cobranza efectiva.					
CLASIFICACIÓN DE MOROSOS						
16	La empresa rechaza la solicitud de crédito por parte de clientes con calificación deficiente en el sistema financiero.					
17	Las herramientas utilizadas por los asesores de crédito para determinar la clasificación de morosos resultan efectivas.					
18	Las referencias externas sobre la clasificación de morosos ayudan a disminuir el riesgo de morosidad.					
19	Cree que una adecuada gestión de cobranza ayude a mejorar el estado de la clasificación de morosos de la cartera de los asesores.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA

Guía de Entrevista aplicada al: Administrador de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Oficina Máncora.

Cordiales saludos: La presente guía de entrevista tiene como propósito recabar información y consta de una serie de preguntas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. Esta guía de entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora 2021". Lea cuidadosamente cada pregunta y responda.

ETAPAS DE COBRANZA

1. ¿Considera que los procesos usados para trasladar una cartera en mora a judicial son los adecuados?

Respuesta:

2. ¿Ha participado Ud. de alguna propuesta de estrategia de cobranza en el presente año?

Respuesta:

3. ¿En la actualidad considera Ud. que el seguimiento y cobranza de clientes se realizan en intervalos de tiempo adecuados?

Respuesta:

FORMAS DE COBRANZA

4. ¿En relación a años anteriores cuál ha sido la efectividad de las campañas de cobranza en el 2021?

Respuesta:

5. ¿Los recursos destinados para los operativos de cobranza son suficientes?

Respuesta:

CRITERIOS DE NEGOCIACION

6. ¿Cuántas campañas de cobranza con exoneraciones de interés y comisión han tenido en la CMAC Piura Oficina Máncora en el presente año?

Respuesta:

7. ¿Las metas que se propusieron para la reducción de morosidad, a través de las campañas de cobranza en el 2021, están siendo alcanzadas?
<u>Respuesta:</u>
8. ¿Qué estrategia de cobranza está poniendo en práctica la CMAC Piura Oficina Máncora para controlar la morosidad?
<u>Respuesta:</u>
9. ¿Tiene algún conocimiento sobre las normas legales que rigen la cobranza?
<u>Respuesta:</u>
<u>INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION</u>
10. ¿En lo que va del año ha tenido alguna experiencia de algún crédito que no debió pasar a castigo?
<u>Respuesta:</u>
11. ¿Cuál es su opinión de CMAC Piura Oficina Máncora respecto a la gestión de cobranzas?
<u>Respuesta:</u>
12. ¿Actualmente considera Ud. que se está realizando un adecuado seguimiento de los clientes morosos con mayor provisión?
<u>Respuesta:</u>
13. ¿Considera Ud., que el Modelo de Gestión de Cobranza actual amerita alguna modificación?
<u>Respuesta:</u>
14. ¿Conoce Ud. cuál es la frecuencia con la que se revisa la efectividad de las políticas de cobranza?
<u>Respuesta:</u>
15. ¿Dentro de la entidad financiera conoce Ud. Quiénes implementan las políticas de cobranza?
<u>Respuesta:</u>
16. ¿Qué opinión le merece las políticas para reducir la morosidad? ¿deberían mejorar o son para Ud. las adecuadas?
<u>Respuesta:</u>

<u>TIPOLOGIA DE MOROSOS</u>
17. ¿Qué aspectos considera Ud. que deberían ser tomados en cuenta para determinar la tipología de morosos?
<u>Respuesta:</u>
<u>CLASIFICACION DE MOROSOS</u>
18. ¿Existe algún proceso para los castigos de créditos irrecuperables, y dentro de la CMAC Piura quien es la persona encargada de este proceso?
<u>Respuesta:</u>

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nilda Panta Flores con DNI N° 02781455, Maestro en Administración y Dirección de Empresas, N° A838538, de profesión Contadora Pública Colegiada Certificada, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

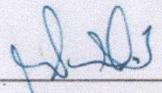
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los Asesores de Crédito de CMAC PIURA Oficina Máncora	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de Octubre del Dos mil Veintiuno.



 Dra. CPCC Nilda Panta Flores
 Reg. Mat 0380

Mgr. : Nilda Panta Flores
 DNI : 02781455
 Especialidad : Contabilidad- Administración
 E-mail : pantaflor@ucvvirtual.edu.pe

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA PROMOVER LA BAJA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA
CMAC PIURA OFICINA MÁNCORA 2021”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				99	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				99	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Gonzales Vera con DNI N° 02664225, Mgtr. En Educación con mención en educación, currículo e investigación, Matricula N°: 1476, de profesión Contador Público, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

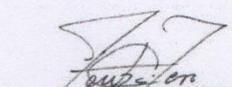
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los Asesores de Crédito de CMAC PIURA Oficina Máncora	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 29 días del mes de Septiembre del Dos mil Veintiuno.



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

Mgtr. : Juan Francisco Gonzales Vera
DNI : 02664225
Especialidad : Contabilidad
E-mail : jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA PROMOVER LA BAJA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CMAC
PIURA OFICINA MÁNCORA 2021**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													65								Pertinente
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														75							Pertinente
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														70							Pertinente
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														75							Pertinente
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														75							Pertinente

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

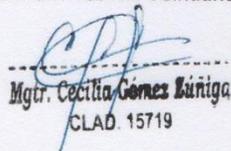
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los asesores de crédito de la CMAC Piura-Máncora	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Setiembre del Dos mil Veintiuno.


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA PROMOVER LA BAJA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CMAC
 PIURA OFICINA MÁNCORA 2021**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Máncora, Agosto del 2021.

Sr:

Br. Yolvi Yoel Mogollón Aponte.

Presente:

De acuerdo a la solicitud enviada le informamos que **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C.**, está dispuesta a colaborar con usted para poder acceder a la información necesaria para su investigación, lo cual contribuimos siempre con sus deseos de superación que lo ayuden a convertirse en profesional.

Atentamente,



Fernando Girón Mulatillo
ADMINISTRADOR

 CAJA PIURA

FERNANDO GIRÓN MULATILLO

ADMINISTRADOR DE CMAC PIURA – AG MANCORA

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Yolvi Yoel Mogollón Aponte
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN :	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Estrategias de cobranza
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	16-10-2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	13

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.807
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 9</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.807, caen en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar las estrategias de cobranza</p>
--



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Yolvi Yoel Mogollón Aponte
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN :	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Morosidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	16-10-2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	13

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.802
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 10</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.802, caen en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la morosidad</p>
--


 Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA

Guía de Entrevista aplicada al: Administrador de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Oficina Máncora.

Cordiales saludos: La presente guía de entrevista tiene como propósito recabar información y consta de una serie de preguntas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. Esta guía de entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estrategias de Cobranza para Promover la Baja Morosidad de los Clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora 2021". Lea cuidadosamente cada pregunta y responda.

ETAPAS DE COBRANZA

1. ¿Considera que los procesos usados para trasladar una cartera en mora a judicial son los adecuados?

Respuesta:

Los procesos para trasladar una cartera de mora a judicial son implementados una vez que tengan la aprobación correspondiente, por lo tanto, estos han demostrado efectividad.

2. ¿Ha participado Ud. de alguna propuesta de estrategia de cobranza en el presente año?

Respuesta:

Todos trabajamos conjuntamente para hacer que las estrategias ya planteadas tengan éxito no obstante estamos en constante monitoreo con la finalidad de que mejoren. También escuchamos siempre las sugerencias de los demás colaboradores lo cual es muy importante para seguir mejorando cada día.

3. ¿En la actualidad considera Ud. que el seguimiento y cobranza de clientes se realizan en intervalos de tiempo adecuados?

Respuesta:

Actualmente se viene trabajando con respecto a las políticas de créditos que plantean los órganos de control, siguiendo los lineamientos establecidos, además se adoptan nuevos procesos que van acorde a los nuevos tipos de morosidad. Por lo tanto, se está realizando un adecuado procedimiento de cobranza.

<u>FORMAS DE COBRANZA</u>
4. ¿En relación a años anteriores cuál ha sido la efectividad de las campañas de cobranza en el 2021?
<u>Respuesta:</u> Bueno, han dado resultado en gran medida, sin embargo, se viene trabajando para mejorar los indicadores y se está poniendo énfasis en la gestión de cobranza, quizás en años anteriores se ha demostrado mayor efectividad, pero eso se debe a que se están reactivando ciertas actividades lo que genera que los clientes tengan una mejor solvencia económica.
5. ¿Los recursos destinados para los operativos de cobranza son suficientes?
<u>Respuesta:</u> Caja Piura, otorga recursos suficientes para la realización de los operativos de cobranza previa coordinación con el jefe de créditos y asesores. Sin embargo, si existiera algún tipo de mejora, la empresa está dispuesta a apoyar con el objetivo de que exista una mejora continua en el proceso.
<u>CRITERIOS DE NEGOCIACION</u>
6. ¿Cuántas campañas de cobranza con exoneraciones de interés y comisión han tenido en la CMAC Piura Oficina Máncora en el presente año?
<u>Respuesta:</u> Bueno, las campañas las trabajan directamente el área de negocios junto con el área de riesgos y se les da a conocer a los jefes de crédito, recuperadores y asesores conjuntamente. Generalmente se presentan ese tipo de campañas para clientes especiales los cuales son evaluados previamente.
7. ¿Las metas que se propusieron para la reducción de morosidad, a través de las campañas de cobranza en el 2021, están siendo alcanzadas?
<u>Respuesta:</u> En el presente año si bien es cierto se han suscitado problemas que son causales de la actual pandemia, se está llegando a la meta en lo que va del año tratando de reducir los índices de morosidad trabajando conjuntamente asesores, promotores, jefe de crédito y recuperadores, esperamos que al cierre de año se haya superado la meta propuesta.
8. ¿Qué estrategia de cobranza está poniendo en práctica la CMAC Piura Oficina Máncora para controlar la morosidad?
<u>Respuesta:</u> Cobranza preventiva. Llamadas telefónicas y mensajes diarios, cobranza individual y grupal. Cartas de cobranza y cartas de cobranza notariales.

9. ¿Tiene algún conocimiento sobre las normas legales que rigen la cobranza?

Respuesta:

Bueno tengo de conocimiento que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen frente a terceros. Asimismo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas o los días sábados, domingos y feriados; igualmente, no se encuentra permitido enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.

INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION

10. ¿En lo que va del año ha tenido alguna experiencia de algún crédito que no debió pasar a castigo?

Respuesta:

Bueno, siempre tratamos de entender la posición del cliente ofreciéndole las oportunidades para que cumpla con el pago respectivo, sin embargo, hay clientes que hacen caso omiso y eso muchas veces no es controlable, ayudamos al cliente, pero a veces la situación económica de los clientes se torna difícil haciendo que estos no puedan cumplir con sus obligaciones de pago.

11. ¿Cuál es su opinión de CMAC Piura Oficina Máncora respecto a la gestión de cobranzas?

Respuesta:

En este caso lo más importante en lo que nos enfocamos siempre es en tratar de que el cliente cancele sus cuotas en la fecha pactada y así pueda mantener una buena calificación financiera, además se trabaja mucho con las cartas notariales y visitas a cargo del asesor y jefe de crédito lo que hace que mejore la gestión.

12. ¿Actualmente considera Ud. que se está realizando un adecuado seguimiento de los clientes morosos con mayor provisión?

Respuesta:

Si, generalmente nos enfocamos en la recuperación de créditos de este tipo, trabajando conjuntamente, jefe de crédito, asesor, recuperador y administrador con la finalidad de que el cliente logre cancelar.

13. ¿Considera Ud., que el Modelo de Gestión de Cobranza actual amerita alguna modificación?

Respuesta:

Bueno se está trabajando con el modelo de gestión propuesto por el área de créditos el cual viene dando resultados positivos a la empresa, sin embargo, la CMAC Piura siempre escucha las sugerencias de los colaboradores con la finalidad de que se siga mejorando la gestión de cobranza.

14. ¿Conoce Ud. cuál es la frecuencia con la que se revisa la efectividad de las políticas de cobranza?

Respuesta:

La efectividad de las políticas se revisa diariamente ya que se realiza un seguimiento constante de la mora, donde mediante glosas ingresamos los acuerdos y compromisos del cliente. Las cartas de cobranza y cartas notariales se adjuntan en el expediente en físico del cliente y tratamos siempre de que el cliente cumpla con el pago de las cuotas de su crédito.

15. ¿Dentro de la entidad financiera conoce Ud. Quiénes implementan las políticas de cobranza?

Respuesta:

Las entidades financieras establecen criterios que serán utilizados para evaluar a los clientes y así determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio. Dichas políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero, con la finalidad de otorgar facilidades a los clientes.

16. ¿Qué opinión le merece las políticas para reducir la morosidad? ¿deberían mejorar o son para Ud. las adecuadas?

Respuesta:

Bueno en lo que respecta a las políticas de crédito en CMAC Piura se respetan los lineamientos que plantean los órganos de control y en lo que respecta a los procedimientos siempre se innovan los procesos con la finalidad que vayan acorde con los tipos de morosidad presentados.

TIPOLOGIA DE MOROSOS

17. ¿Qué aspectos considera Ud. que deberían ser tomados en cuenta para determinar la tipología de morosos?

Respuesta:

Siempre que hablamos de servicio y satisfacción del cliente, hacemos mención también que para hacer una buena gestión es fundamental conocer bien a los clientes; sus necesidades, preferencias, gustos, hábitos e incluso su

historial financiero. Conocer el historial financiero de un cliente podría parecer una invasión de privacidad, sin embargo, se trata de información relevante para cobrar a clientes morosos y mantener la estabilidad financiera de la empresa.

CLASIFICACION DE MOROSOS

18. ¿Existe algún proceso para los castigos de créditos irrecuperables, y dentro de la CMAC Piura quien es la persona encargada de este proceso?

Respuesta:

Los atrasos en cuotas son explicados principalmente cuando el cliente presenta problemas de salud y bajas en los ingresos del negocio. Sin embargo, si el cliente se niega a cancelar o no tiene la solvencia económica suficiente para cumplir con el pago de las cuotas, se procede al reporte del mismo. En caso de incumplimiento en el pago del crédito, CMAC Piura procederá de acuerdo a los términos del contrato suscrito por el Cliente con la entidad financiera.

