



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de Cobranza y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la
CMAC Sullana S.A, sucursal Chepén, año 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Morales Enco, Katherin Lizeth (ORCID: 0000-0003-3213-7282)

Revilla Valdez, Ana Karen(ORCID: 0000-0002-1112-5322)

ASESOR:

Dr. Julio Enrique Pacheco Torres (ORCID: 0000-0001-5595-8345)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

CHEPEN - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Karen Revilla

Katherin Morales

Agradecimiento

Este trabajo de tesis realizado en la Universidad César Vallejo, es producto del esfuerzo en el que participaron de manera directa e indirecta distintas personas, ya sea haciendo correcciones, opinando o brindando ánimo y apoyo sobre todo en momentos de crisis, pero también de felicidad. Es por ello que en este apartado agradecemos a esas personas de las que hemos podido aprovechar sus experiencias y habilidades, y que han sido pieza clave y fundamental para el desarrollo y ejecución de la presente.

A nuestro tutor Dr. Julio Enrique Pacheco Torres, sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiésemos logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de nuestro pensamiento las ideas para escribir lo que hoy hemos logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan.

A nuestros padres que han sido siempre el motor que impulsa nuestros sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a nuestro lado en los días y noches más difíciles durante las horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluimos nuestros estudios, les dedicamos a ustedes este logro amado padres, como una meta más conquistada. Orgullosas de haberlos elegido como nuestros padres y que estén a nuestro lado en este momento tan importante.

Gracias por ser quienes son y por creer en nosotras”.

Las autoras.

Índice de Contenidos

Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Índice de Contenidos.....	4
Índice de tablas.....	5
Índice de gráficos	7
Resumen	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	60

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas de instrumentos de recolección de datos.....	26
Tabla 2. Entrevista al administrador sobre proceso de cobranza en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.....	29
Tabla 3. Análisis de los documentos, facturas y pagares de la Cmac Sullana Sucursal Chepén año 2020.....	33
Tabla 4. Análisis del proceso de cobranza de la cartera comercial de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	33
Tabla 5. Análisis de las llamadas realizadas frecuentemente a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	34
Tabla 6. Análisis de los correos enviados frecuentemente a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	34
Tabla 7. Análisis de las cartas informativas enviados a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	35
Tabla 8. Análisis del objetivo de la etapa preventiva de las cobranzas a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	35
Tabla 9. Análisis del objetivo de la etapa administrativa del procedimiento las cobranzas a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.	36
Tabla 10. Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.....	36
Tabla 11. Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.....	38
Tabla 12. Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.....	41
Tabla 13. Análisis de las diferentes alternativas de pago de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.	41
Tabla 14. Análisis del proceso de cobranza y su ayuda al aumento en la liquidez de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2021.	41
Tabla 15. Análisis de las metas que se realizan para recuperar la participación en el mercado de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.	42

Tabla 16. Análisis de las metas que se realizan para recuperar la calidad de la cartera de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.	42
Tabla 17. Análisis del índice de morosidad según el valor monetario de la CMAC Sullana Sucursal, Chepén año 2020.	43
Tabla 18. Análisis del índice de cartera atrasada de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.	43
Tabla 19. Análisis del índice de cartera de alto riesgo de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.....	43
Tabla 20. Análisis del índice de cartera pesada de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.	44
Tabla 21. Análisis del índice de pérdida potencial de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.	44
Tabla 22. Análisis del índice de clientes morosos reconocidos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.....	45

Índice de gráficos

Gráfico 1. Metodología de la variable dependiente e independiente	24
---	----

Resumen

La investigación denominada “Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la CMAC Sullana, sucursal Chepén, periodo 2020”, tuvo como propósito determinar su incidencia en la morosidad de la entidad financiera.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño descriptivo, no experimental de corte longitudinal. Asimismo, la muestra usada fue no probabilística, compuesta por cinco personas de la empresa. Respecto a los instrumentos de investigación aplicados fueron una guía de entrevista conformado por 13 ítems, medidos en una escala de Likert y una ficha de análisis documental. Para procesar los datos, se usó la hoja Excel y el sistema SPSS versión 25 para realizar la validez y confiabilidad.

Finalmente, al realizar la contrastación de la hipótesis, a partir de los datos obtenidos, se acepta la hipótesis de investigación (Hi), la gestión de cobranza incide positivamente en el nivel de morosidad de la CMAC Sullana, sucursal Chepén, durante el año 2020, el mismo que se ve reflejado en un ahorro financiero.

Palabras clave: Gestión de cobranza, morosidad, crédito

Abstract

The purpose of the investigation called "Collection management and its incidence in the delinquency of CMAC Sullana, Chepén branch, period 2020", was to determine its incidence in the delinquency of the financial entity.

The research had a quantitative approach, applied type, descriptive design, non-experimental cross-sectional. Likewise, the sample used was non-probabilistic, made up of five people from the Company.

Regarding the applied research instruments, they were an interview guide made up of 13 items, measured on a Likert scale and a document analysis sheet. To process the data, the Excel sheet and the SPSS version 25 system were used to perform the validity and reliability.

Finally, when testing the hypothesis, from the data obtained, the research hypothesis (H_i) is accepted, the collection management positively affects the level of delinquency of the CMAC Sullana, Chepén branch, during the year 2020, the same that is reflected in financial savings.

Keywords: Collection management, delinquency, credit.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza, es un compuesto de actos que son organizadas, aplicadas y oportunas, que se realizará apropiadamente a los clientes, para poder obtener la recuperación de los créditos vencidos, es muy conveniente para los clientes porque se entra en un constante contacto, brindando alternativas de solución que haya en cada caso, anotando las acciones efectuadas para hacer una búsqueda continua y dominio de todos los acuerdos negociados (Zuluaga, 2003).

Diferentes autores mencionan que, la morosidad es un divisor de alta exposición para la entidad, ya que es dependiente de la rentabilidad; por ejemplo, nos dice que poseer la cartera de morosidad, es señalar que la entidad financiera está por caer en pérdida. Por otro lado, refiere que, toda entidad debe afrontar este prototipo de riesgo; determina que la morosidad está constituida por diferentes factores que tienen correlación entre sí, y tiene la autoridad para definir el rango de la morosidad en un tiempo establecido, para la economía de un departamento en donde podamos entender la causa de la morosidad se tiene que analizar diferentes factores, Ugoani (2016), Quillatura (2017), Pere (2013).

En América Latina, nos dice que, en diciembre del año 2017 la tasa de morosidad promedio fue de 2.50% más o menos; que en los países en donde hay mayor índice de morosidad que afectó fue Brasil 3.8% y Colombia con 3.20%, paralelo; en los países de Panamá y Chile, se registró una tasa de morosidad baja de 1.60% y 2.0%; Así mismo en Chile las tasas de morosidad es semejante a la responsabilidad, ya que cuenta con garantías de crédito en los primeros doce meses, logrando el 1.02% y plasmando un crecimiento en el plazo de 24 meses, logrando el 1.67%, la variedad es que el cargo que está con mayor plazo, no gozan de ningún seguro (Cowan, Drexler y Yáñez, 2015), Zúñiga (2019).

En el Perú la tasa de morosidad en el transcurso del 2003 al 2015 se destelló más el grupo de las instituciones microfinancieras pequeñas en paralelo de las medianas y grandes; y se lleva a cabo en el 2008 en la cual la preferencia

fue creciendo. En el mes de mayo del 2018 la ratio de morosidad es (2,6%) en el Perú se situó sobre el promedio (2,5%) en paralelo con otros países, (BCRP, 2018); también indica que finalizando diciembre el índice de morosidad de crédito logro el 2,95%, por lo que se puso por debajo del 3.00% que fue el más bajo de los dos últimos años, que registró en el 2016 el 2.80%, Mayorca y Aguilar (2016).

La CMAC Sullana S.A, (Caja Municipal de Ahorro y crédito), es la entidad que se especializa en micro finanzas, se encarga de atender primeramente a los habitantes de cada región del norte de nuestro país, cuenta con (47.48% de sus colocaciones). Su colocación total muestra un 10.16% del total de colocación la caja municipal, es el grupo que ejecuta estas colocaciones. En el mes de diciembre del 2020, se registró un saldo de depósito de 9.94% del total persuadido por las cajas municipales, a lo cual son realizadas la mayoría en lima y el callao el 55.92%.

El accionista inicial e inspector de caja Sullana viene hacer la Municipalidad Provincial de Sullana (MPS), que tiene el 96.05% de su capital social, razón por la cual conserva una independencia económica y financiera. Desde el año 2016, se unió como accionista el Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC), gracias a una contribución en acciones preferente, que simboliza 3.95% de todo el capital social.

La CMAC Sullana S.A, es una de las entidades financieras que se realizó con un motivo claro y preciso, como atender a toda la población de la región libertad y todo el Perú.

En lo señalado anteriormente, salió el siguiente problema general de la investigación: ¿De qué manera incide la gestión de cobranza en la morosidad de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020?

Además, los problemas específicos son: En primer lugar , ¿De qué manera incide las visitas de los gestores en las cobranzas a todos los clientes morosos de la CMAC Sullana S.A. sucursal CHEPEN, año 2020?, en segundo lugar ¿ De

qué manera inciden los recordatorios telefónicos de los asesores comerciales en las cobranzas a los clientes morosos de la CMAC SULLANA S.A. sucursal CHEPEN, año 2020?; y, finalmente ¿De qué manera incide la condonación de intereses moratorios incidirá positivamente en el índice de la morosidad de la CMAC SULLANA S.A. sucursal CHEPEN, año 2020?.

En medio de tantos motivos, la justificación que se da al avance de esta investigación es contribuir con evidencia relacionada a la gestión crediticia, como también poder reducir todo nivel de morosidad de la CMAC Sullana S.A y brindar una aportación mínima a la Universidad Cesar Vallejo, contribuyendo con un modelo de investigación que sirva como apoyo para futuras investigaciones que tendrán un vínculo al tema de estudio a realizar.

Asimismo, tuvo valor teórico porque aportó conocimientos relacionados con la gestión de cobranza y morosidad en relación a la CMAC SULLANA S.A, informando para quien está dirigida esta entidad.

Finalmente, metodológicamente, el estudio de investigación aporta al campo una herramienta de investigación, legitimizado por un especialista, que será fidedigno. Para que sea alusivo a otros estudios, que tengan alguna relación con las dimensiones y variables de investigación.

Por lo tanto, se prosigue al siguiente objetivo general: ¿Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020?

Así mismo, los objetivos específicos: En primer lugar, describir la gestión de cobranza de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020, en segundo lugar, analizar la morosidad de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020, y, finalmente, proponer mejoras en la gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020.

Finalmente, la hipótesis general de la investigación que se estableció fue:
H: La gestión de cobranza incidirá positivamente en la morosidad de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020.

Así mismo, las hipótesis específicas fueron: HE1. Las visitas realizadas por los gestores incidirán positivamente en la cobranza a los clientes morosos de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020. HE2. Los recordatorios telefónicos de los asesores comerciales incidirán positivamente en las cobranzas de la CMAC Sullana S.A. sucursal Chepén, año 2020. HE3. La condonación de intereses moratorios incidirá positivamente en el índice de morosidad de la CMAC SULLANA S.A. SUCURSAL CHEPEN, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos las siguientes referencias de estudio relacionado a las dimensiones y variables de estudio.

En su tesis titulada, “Un modelo de gestión de cobranza para mejorar la calidad de la cartera en el banco nacional de fomentos”, en donde, se desarrolla una investigación con realce cualitativo, dado que se apunta a una dificultad económica, aceptando con relación a los criterios de los clientes, autoridades y funcionarios que han sido consultadas mediante encuestas y entrevistas. (Achig y Murillo, 2011).

Concluye que, si el banco nacional de fomentos no tiene los instrumentos que se debe utilizar en una gestión de cobranza, no se pueden recuperar la cartera de una manera eficiente y tener buen desempeño en donde incluyan un método de información contable e indicadores que les admitan valorar la acción en el área de cobranzas.

En su tesis titulada: “La incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa HIERROS SAN FELIX C.A periodo 2011”. La información, estuvo compuesto por cinco personas de la misma empresa, se le tomó la muestra al total de habitantes. Por lo cual se usó el diseño de campo de nivel descriptivo para su investigación. (Gonzales y Vera, 2013).

En conclusión, al poder valuar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa HIERRO SON FELIX C.A, se observa que no tiene una adecuada comunicación entre las distintas secciones de ventas y cobranzas, tienen una consecuencia final que no va a contar con liquidez.

En su tesis titulada. El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las asociaciones de ahorro y crédito regulado por la superintendencia de economía popular y solidaria. El método que se utilizó fue: el enfoque

cualitativo-cuantitativo, se dirige al estudio de las variables del trabajo y de sus cualidades a través de la indagación teórica-bibliográfica, por otro lado, el análisis de valores y desarrollo estadístico como la categoría bibliográfica-documental y el estudio de campo; el patrón de estudio es: exploratoria, explicativo y descriptivo; la población fue de 32 asociaciones. (Arias Cortez, 2017).

En conclusión tenemos, las asociaciones de ahorro y crédito arreglado por la superintendencia de economía popular solidaria ; dentro de la etapa de estudio entre enero del 2015 y junio del 2016, exponen una preferencia creciente en sus indicadores de morosidad en donde decae el indicador en un 17,54%, sin embargo conseguimos encontrar que la generación de prevenciones para la protección de la cartera de riesgo de recuperación, nos muestra un progreso dentro de la fase de análisis del 12,46%, es decir que esto nos concede reflejar que el grupo de asociaciones no está en la facultad de perfeccionar su cobertura de provisiones al igual ritmo que crece su indicador de morosidad.

En el ámbito nacional, tenemos las siguientes referencias de estudio relacionado con las dimensiones y variables de estudio.

En su tesis titulada: los factores que predominan en el perfeccionamiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la entidad LINDE GAS PERU S.A, filial Trujillo año 2013, la población en la actual investigación fue conformado por 326 trabajadores de la misma entidad. La muestra se realizó a cinco trabajadores. Se empleó el método de un diseño de sucesión de nivel explicativo. (Herrera, 2014).

En conclusión, tenemos, mejorar la condición en los procedimientos en el área de créditos y cobranzas en la entidad LINDE GAS PERU S.A- Trujillo consiguen llegar a bajar las malas gestiones administrativas, para producir efectivamente una buena cobranza.

En su tesis titulada: el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la entidad MACCAFERSI DE PREU S.A.C

en lima en los periodos 2013-2015. La población en la presente investigación estuvo conformada por 82 trabajadores MACCAFERSI DE PREU S.A.C. aquí se realizó tres diseños de investigación descriptiva, explicativa y transversal, de nivel descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo, (Ruiz, 2018).

En conclusión, tenemos, que la entidad revela problemas en la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionado a los procesos para otorgar el crédito y gestión de cobranzas. Se estableció que la gestión financiera de crédito y cobranzas y la morosidad tienen una conexión inmensa, considerando que hay una mala gestión financiera en el área de créditos y cobranza, la morosidad sube por que la gestión financiera es la que sitúa los lineamientos y controles precisos para otorgar los créditos y obtengan la recuperación de la cartera.

En su tesis titulada: las políticas de ventas de crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa IMPORT EXPORT YOMAS E.I.R.L EN LIMA ,2013 la población en la actual investigación, está constituida por los clientes de la entidad IMPORT EXPORT YOMAS E.I.R.L. la muestra que se realizo fue de 100 clientes que la conformaban los clientes de la misma entidad, se empleó un método de nivel analítico-sintético, (Uceda y Villacorta, 2014).

En conclusión, se puede ver que las políticas de ventas del crédito sí influyen en los clientes morosos, en conformidad a la valoración y análisis; Así mismo, la muestra que se implementó es de 100 clientes, se observa que la morosidad, en consecuencia, de no poder ejecutar las condiciones que fueron establecidos en algunas políticas de créditos son determinadas para la misma entidad.

Asimismo, con el fin de realizar el estudio y análisis de nuestras variables, se creó conveniente buscar los conceptos, definiciones y teorías a investigar por diferentes investigadores en la cual se encuentran apoyados en las siguientes

bases teóricas, que nos van a servir para la orientación para el desarrollo de nuestro proyecto de tesis.

En relación a la variable de gestión de cobranza, se han realizado algunas consultas a diversos autores entre ellos tenemos:

Indica que la gestión de cobranza consiste en el desarrollar de distintas funciones y tácticas para lograr el cobro de las deudas; con el fin de que sea positiva, debe tener en cuenta el entorno del negocio, el tipo de comunicación y el contacto. Estas diferentes fases crean información que tiene que ser administrada y canalizada para originar efectividad en cada gestión que se va a empezar. (Barreto, 2011, p.45)

Refiere que la gestión de cobranza es el grupo de acciones que son organizadas y aplicadas conveniente y ocasionalmente a todos los clientes para poder recuperar todos los créditos, de manera que los activos exigibles de la entidad se cambien a activos líquidos de una forma eficaz y eficiente, teniendo una excelente disposición de los clientes para futuras negociaciones. (Morales, A y Morales, J, 2014, P.25)

La finalidad de la gestión de cobranza es recuperar los créditos, actualizando constantemente la lista de los clientes morosos, es importante porque nos permite tener el control de los clientes de tal manera que quede la probabilidad de volver a brindar otro crédito, este es un proceso clave y muy estratégico, para causar una costumbre y una forma de pago para los clientes.

A partir de ello, se consideró las siguientes dimensiones:

Inicialmente tenemos, proceso de gestión de cobranza, se refiere a un transcurso ordenado de etapas, que tendrá que adaptarse a cada tipo de empresa, entidad y país, ya que algunas empresas no son iguales y la lista de morosos tampoco. En todo proceso de gestión de cobranza deberá ser ajustado y controlado, por lo tanto, es necesario emplear reportes en un tiempo real

señalando el desarrollo de los principales indicadores; En la que se va a tratar las dimensiones: gestionar la información de la cartera de cobranza y gestión de contacto vía telefónica. (Gitman L, 1996).

Gestionar la información de la cartera de cobranza, como lo describe el marco conceptual, la cartera de cobranza es muy importante en la cual gira la liquidez de la entidad , y el principal componente del flujo de efectivo, se puede decir que la cartera vencida son obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo requerido, los valores que aún no se han recuperado oportunamente según los acuerdos anteriormente requeridos en donde afecta negativamente a la liquidez de la entidad que se entiende como la insolvencia de cumplir las obligaciones a corto plazo, (Ibarra,2010,p.1)

Para la adecuada gestión de cobranza se debe buscar algunos indicadores:

Documentos, facturas y pagarés, refleja el servicio prestado y el valor a cobrar, donde establece como fecha futura para pagar sus importes; para la presente investigación se empleará la siguiente formula:

$$\frac{\text{documentos, facturas y pagarés realizados}}{\text{meta mensual}}$$

Cobranza cartera comercial, se obtiene el cobro de los créditos prestados; para la presente investigación se empleará la siguiente formula:

$$\frac{\text{cobrado por mes}}{\text{meta de cobranza comercial por mes}}$$

Gestión de contacto por teléfono, para lograr contactar a un cliente que tiene una deuda, se convierte en un reto para las entidades cuyo giro del negocio es recuperar la cartera vencida, para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de clientes llamados}}{\text{número de clientes por mes}}$$

Gestión de correos enviados frecuentemente a los clientes, que han sido enviados a los clientes que, realizado sus préstamos de manera no presencial, para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de clientes que han recibido correo}}{\text{numero de clientes mensuales}}$$

Gestión de cartas informativas, se le entrega a cada cliente que está en lo primero días de atraso, para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de cartas informativas recibidas}}{\text{numero de clientes mensuales}}$$

Gestión de la etapa preventiva de las cobranzas a los clientes; donde el analista y el call center se comunica con el cliente para informar que su cuota esta por vencer, para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de clientes puntuales}}{\text{numero de clientes mensuales}}$$

Gestión de etapa administrativa, donde el gestor de cobranza logra disminuir la cantidad de clientes de la cartera de morosidad, para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de clientes puntuales}}{\text{numero de clientes mensuales}}$$

Gestión de acciones que realiza el tribunal de cobranza, negociación con el cliente para que cancele su cuenta atrasada; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{número de casos recuperados}}{\text{número de casos mensuales en el tribunal de cobranza}}$$

Por lo consiguiente, las entidades intentan definir los procesos que se pueden emplear y que estén permitidos por la ley para efectuar la cobranza, Morales Castro & Morales Castro, 2014).

En segundo lugar, tenemos la dimensión de planeamiento de gestión de cobranza, identifica que es un proceso que pretende crear una forma eficiente y efectiva en la toma de decisiones para lograr tener un futuro deseado; teniendo en cuenta los factores internos y externos que puedan contribuir en el logro de los objetivos determinados por la entidad (del valle, 2013).

Consideramos los siguientes indicadores para esta dimensión, en primer lugar, estrategias de corto plazo.

Análisis que se realizan en base a las metas trazadas, en donde se realiza una comparación entre el porcentaje real de las cobranzas y el porcentaje meta.

Análisis a las diferentes alternativas de pago; considerando para los diferentes canales de atención; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ alternativas aplicadas}}{\text{total de alterativas}}$$

Proceso de cobranza para ayudar a aumentar la liquidez de la entidad; donde la meta al año según SBS el porcentaje de liquidez es de 8% y se realiza una comparación con la meta real de liquidez del 4%

En segundo lugar estrategias de largo plazo, definido por la CMAC SULLANA S.A,

Metas para recuperar la participación en el mercado, basada en el tamaño que tiene la entidad en un segmento determinado; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ clientes propios}}{N^{\circ} \text{ de posibles clientes}}$$

Metas que se realizan para recuperar la cartera, mejora en la cartera de clientes y reduciendo la de morosos realizando una comparación entre la morosidad real de 9.3% y la meta de la morosidad 6%

En el tercer lugar, consideramos la dimensión de morosidad, descrita en el marco conceptual y está constituida por distintos factores que interactúan entre sí; para poder establecer el nivel de morosidad en un punto determinado para la economía de un conjunto o de un sector económico, por ello para poder ver la causa de la morosidad se tiene que analizar varios tipos de factores

También se basa en el nivel de morosidad, es decir, el riesgo más importante es el prototipo de riesgo del crédito que se tiene que hacer frente a cualquier institución o entidad financiera un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad, es decir, la cantidad que hay en su cartera, que se encuentra en calidad de infracción, (Ramírez & Robles, 2016).

Por lo tanto, parte de esta conducta tiene relación con los siguientes indicadores:

Índice de morosidad según el valor monetario, es un indicador conocido dentro del mundo bancario, de esta forma podemos conocer que cantidad de morosos hay en una entidad; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{volumen de prestamos morosos}}{\text{volumen de prestamos concedidos}}$$

Índice de cartera atrasada, se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{cartera vencida} + \text{cobranza judicial}}{\text{total cartera bruta}}$$

Índice de cartera de alto riesgo, es una ratio de calidad de activos más severo; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{cartera de refinanciamiento} + \text{cartera reprogramada} + \text{vencida} + \text{judicial}}{\text{total cartera bruta}}$$

Índice de cartera pesada, corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor deficiente, dudoso y pérdida; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{cartera deficiente} + \text{dudosa} + \text{perdida}}{\text{total cartera bruta}}$$

Finalmente se considera como una cuarta dimensión, a la gestión de riesgo de cartera; en esta interpretación, ellos opinan que la gestión del riesgo es un proceso integral organizado y continuo aplicado a través de toda la entidad financiera para de esa manera poder reconocer, valorar, cuantificar y reportar las amenazas y oportunidades que alteran el poder obtener el logro de algunos objetivos planteados. (García Hanson & Salazar Escobar, 2005).

Por lo tanto, parte de esta conducta tiene relación con los siguientes indicadores:

La cartera atrasada, es la suma entre los créditos el cual ha sido incumplido, es decir; que no han sido pagados por parte del cliente, por motivos que hasta el momento no se tiene conocimiento, esto sucede cuando las evaluaciones no son buenas; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{cartera deficiente} + \text{dudosa} + \text{perdida}}{\text{total cartera bruta}}$$

Perdida potencial, se define por diferentes motivos de falta de pago entre ellos tenemos: cambios adversos en la calidad crediticia o capacidad, voluntad

de cumplir sus obligaciones contractuales en los términos o condiciones establecidas por la entidad; para la presente investigación se empleará la siguiente fórmula:

$$\frac{\textit{número de clientes perdidos}}{\textit{número de clientes totales}}$$

Por otra parte, respecto a la variable morosidad, se ha analizado a los siguientes autores:

Según Pere, (2013), la morosidad está constituida por diferentes factores que se relacionan entre sí, tiene la facultad de poder definir en qué nivel de morosidad se encuentra, en un punto determinado.

Para efecto de estudio, se ha considerado la siguiente dimensión:

Gestión de cobranza, es definida como importante porque mediante los procesos y estrategias que se van a implementar se va a recuperar la cartera en donde va afectar positivamente a la morosidad, para que la entidad tenga liquidez y pueda seguir funcionando como es debido para que siga prestando su ayuda a las entidades y personas, (Gonzales y Vaz Gomes Bastos, 2000).

III. METODOLOGÍA

Esta investigación esta definida bajo un enfoque cuantitativo, porque se utiliza la recolección de datos con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis, en base a la medición numérica y al análisis estadístico; para probar teorías y establecer patrones. Hernández, Fernández y Baptista (2014). (p.4).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo, pues este buscó resolver el problema de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 34).

Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), indican que el diseño no experimental es un estudio en donde no se manipulan las variables y solo se observan los fenómenos para sus respectivos análisis.

La presente investigación, es de diseño no experimental y longitudinal, porque se estudian las variables en su contexto original, dentro del periodo 2020-2021, en la CMAC Sullana Sucursal Chepén.

Por lo tanto, la metodología siguió el esquema siguiente:

Figura 1

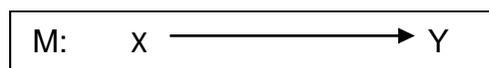


Gráfico 1. Metodología de la variable dependiente e independiente

Dónde:

M: CMAC Sullana sucursal Chepén

X: Variable gestión de cobranza

Y: Variable nivel de morosidad

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Variable gestión de cobranza

- Proceso de cobranza
- Planificación de Gestión de cobranza

Variable dependiente: Variable nivel de morosidad

- Nivel de morosidad
- Gestión de riesgo de cartera.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según el autor Arias (2006, p.81), define población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

Por lo tanto, para este estudio se consideró como población a todos colaboradores de la CMAC Sullana Sucursal Chepén SA, conformados por 5 personas, entre los cuales tenemos al administrador, 1 jefe cobranzas, jefe de operaciones, gestor de cobranzas, analista de crédito.

Muestra

Determina a la muestra como “un subgrupo representativo y limitado que tiene que ser extraído de la población a tratar”, Según el autor (Arias 2006, p.83).

Asimismo, para la muestra se consideró a 5 personas considerándose para tal caso el tipo de muestra no probabilística debido a que la selección de elementos investigativos dependía de las características de la investigación.

Muestreo

El muestreo fue dirigido por conveniencia, ya que la unidad de investigación disfrutaba de representatividad para efectos del tema de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 239).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de los análisis documentales y reportes de gestión y financieros.

Tabla 1. Técnicas de instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar la gestión de cobranza	Medir el nivel de gestión de cobranza
Análisis documental	Reporte de análisis documental sobre el nivel de morosidad	Verificar el nivel de morosidad

Nota. Bases teóricas.

Instrumentos de recolección de datos.

Análisis documental

Según la Lic. Isabel A. Soliz Hernández, el análisis documental es el trabajo que reside en seleccionar las ideas más sobresalientes de un documento con el propósito de declarar su argumento sin ideas ambiguas para recuperar la información en el contenido.

Para el estudio se consideraron 13 ítems, bajo escala de Likert y se buscó determinar el nivel morosidad en la entidad.

Validez

Los instrumentos de recolección de datos han sido validados por el juicio de (3) especialistas, ya que estos cuentan con la experiencia y la capacidad de afirmarlos.

Para ello, a través de la V de Aiken se tuvo en cuenta la validez de contenido, logrando un resultado de 1.00, lo que indicó un valor fuerte.

Consistió en revisar el contenido del instrumento usando un análisis documental.

Confiabilidad

Para este trabajo de investigación, la confiabilidad de los instrumentos la ejecución de una empresa con idénticas características a la del estudio. A los efectos obtenidos, se empleó el Alfa de Cronbach debido a que la variable de gestión de cobranza fue medida en escala ordinal, logrando como resultado una confiabilidad alta pues el resultado fue de 0.82.

3.5. Procedimientos

Se ejecuto los siguientes procedimientos:

- a. Se solicitó autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación en la empresa.
- b. Se tabuló la información utilizando la hoja de cálculo Excel.
- c. por último, al obtener los resultados se llevó a cabo las respectivas interpretaciones, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Las preguntas creadas en base a la teoría, posteriormente de ser validadas, fueron efectuadas al administrador a través de la entrevista; después, se ubicó las puntuaciones en una tabla resumen, para poder elaborar la interpretación correspondiente, de la misma manera los datos relacionados con la gestión de cobranza por medio de tablas con sus notas.

3.7. Aspectos éticos

Para efectuar este trabajo de investigación se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, en el cual se respeta la propiedad intelectual y las normas de integridad que rigen las investigaciones. Esta investigación, se ha realizado con la finalidad de aportar información a futuros investigadores y a estudiantes de la carrera de contabilidad; para lo cual, se ha ejecutado bajo algunos procedimientos, técnicas e instrumentos que permitan

reflejar la situación de la entidad analizada libre de sesgo. En relación a los principios éticos se garantiza el bienestar y la autonomía de los participantes de los estudios, así como la responsabilidad y honestidad de los investigadores en la obtención de documentos fuentes, manejo de la información recopilada en ellos, el procesamiento de los datos, interpretación de las tablas, elaboración del informe de investigación y la publicación de los hallazgos.

IV. RESULTADOS

4.1. Desarrollo del objetivo específico N°1, Determinar la incidencia del proceso de cobranza en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

Tabla 2. Entrevista al administrador sobre proceso de cobranza en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
PROCESO DE COBRANZA					
Gestión de documentos, facturas y pagares					
1	¿La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas?	De acuerdo	No se llegó a la meta trazada por la pandemia del covid -19, por lo tanto, no se pudieron realizar las operaciones habituales por la cuarentena con una meta de 205 pagarés. En promedio mensual llegan a alcanzar 189 documentos, facturas y pagares.	Análisis documentario	Mayor disposición de clientes.
Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza					
2	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	No, porque la cartera comercial se aplica cuando el mercado es más amplio. En la CMAC Sullana sucursal Chepén se otorgan créditos empresariales con montos desde s/ 20,000 hasta s/ 200,000. En promedio mensual de créditos cobrados llegan a alcanzar hasta s/150,000.	Análisis documentario	Mejorando la eficiencia en la cartera.

Gestión de contacto por teléfono					
3	¿Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?	Totalmente de acuerdo	Si, mediante el área del call center o los analistas realizan las llamadas a 435 clientes obteniendo respuesta de 490 clientes mensuales.	Análisis documentario	Para obtener respuestas favorables de los clientes con respecto al pago de sus cuotas vencidas.
Gestión por correo electrónico					
4	¿Se utilizan de manera frecuente los correos electrónicos enviados como medio de comunicación con los clientes?	Totalmente e desacuerdo	La gran mayoría de los clientes prefieren realizar sus desembolsos de forma presencial así mismo recibir la documentación de forma física. En promedio mensual se envían 70 correos electrónicos a los clientes.	Análisis documentario	Para brindar una mayor información a los clientes sobre sus créditos vigentes.
Carta informativa					
5	¿Se les envía cartas informativas físicas a los clientes?	Totalmente de acuerdo	Si, para que tengan conocimiento como se encuentra su estado de cuenta. En promedio mensual se logran recibir 460 cartas informativas.	Análisis documentario	Para notificar a los clientes acerca de los días de atraso.
Etapa preventiva					
6	¿Considera que el objetivo principal de la etapa preventiva de	Totalmente de acuerdo	Sí ayuda a reducir la mora. Sí, hubo retraso en la primera cuota, se realiza el aviso preventivo para que en las	Análisis documentario	Recuperación de capital brindado

	las cobranzas ayuda a mitigar los niveles morosidad?		siguientes cuotas no se atrase. O en el caso de los créditos agrícolas para una reprogramación. En promedio mensual logra obtener 400 clientes puntuales.		
Etapa administrativa					
7	¿Considera que la etapa administrativa del procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes es adecuada?	De acuerdo	Sí, el gestor de cobranza se encarga de cobrar créditos de s/3500 a s/4000 que caen en mora. En promedio mensual se verifican 90 clientes morosos. En promedio mensual obtuvieron el cobro de 77 clientes morosos.	Análisis documental	Disminución del número de clientes morosos y capital mora.
Etapa judicial					
8	¿Considera que las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para buscar fórmulas de pago son correctas?	En acuerdo	Sí, porque se puede negociar para que pueda cancelar su cuota atrasada, y se pueda lograr recuperar el crédito concedido. En promedio mensual se logró recuperar por el tribunal de cobranzas 13 clientes morosos de un total de 27 clientes.	Análisis documental	Es la última instancia para recuperar los créditos en mora.

Nota. Entrevista realizada al administrador de la CMAC Sullana SA sucursal Chepén, periodo 2020 (8 respuestas).

Interpretación:

En la tabla 2 damos a conocer los procesos de cobranza que se toman en cuenta para obtener una cobranza efectiva, dando a conocer que se llega a emitir 18 documentos, facturas y pagarés de una meta de 205; llegan los asesores comerciales llegan a cobrar s/150,000 de la meta de s/ 200,000 al mes; se llaman mensualmente a 435 clientes de un total de 490 en promedio; se envían correos electrónicos a 70 clientes de los 490 en promedio mensual; 460 clientes mensuales reciben una carta informativa de 490 clientes por mes; los clientes puntuales son 400 de 490 al mes; de los 90 clientes que caen en mora al mes, 77 son recuperados; y, 13 clientes morosos son recuperados en la última instancia, en el tribunal de cobranzas.

Tabla 3. Análisis de los documentos, facturas y pagares de la Cmac Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de documentos, facturas y pagares.	$\frac{\text{doc, fact y pagares realizados}}{\text{meta mensual}} = \frac{189}{205}$	92.2%

Nota: En la tabla 3 se especifica la cantidad de documentos, facturas y pagarés realizados mensualmente de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 3, se observa el indicador de cumplimiento de los documentos, facturas y pagarés en promedio mensual, dando a conocer que es de 92.2%, lo cual está muy cercano a la meta.

Tabla 4. Análisis del proceso de cobranza de la cartera comercial de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento del proceso de cobranza de la cartera comercial.	$\frac{\text{cobrado por mes}}{\text{meta cobranza comercial mensual}} = \frac{150,000}{200,000}$	75%

Nota: En la tabla 4 se especifica la cantidad de créditos cobrados al mes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa la ratio de cumplimiento de cobranza de la cartera comercial en promedio mensual, dando a conocer que es de 75%, lo cual es una meta que aún falta alcanzarla.

Tabla 5. Análisis de las llamadas realizadas frecuentemente a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de llamadas frecuentemente a los clientes.	$\frac{n^{\circ} \text{ de clientes llamados}}{n^{\circ} \text{ de clientes por mes}} = \frac{435}{490}$	88.8%

Nota: En la tabla 5 se especifica la cantidad de llamadas realizadas a los clientes al mes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa el indicador de cumplimiento de llamadas telefónicas realizadas frecuentemente a los clientes que tienen retraso en sus cuotas al mes, dando a conocer que el promedio es de 88.8% de 490 clientes al mes, lo cual es una meta aceptable.

Tabla 6. Análisis de los correos enviados frecuentemente a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de los correos enviados frecuentemente a los clientes.	$\frac{n^{\circ} \text{ de clientes que han recibido correo}}{n^{\circ} \text{ de clientes por mes}} = \frac{70}{490}$	14.3%

Nota: En la tabla 6 se especifica la cantidad de correos enviados y recibidos a los clientes al mes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 6 se observa el indicador de cumplimiento de los correos electrónicos realizados frecuentemente a los clientes que realizan sus préstamos no presenciales, el promedio mensual es de 14.3%, lo cual es deficiente y falta mejorar para llegar a la meta.

Tabla 7. Análisis de las cartas informativas enviados a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de las cartas informativas enviadas a los clientes.	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de cartas informativas recibidas}}{\text{n}^\circ \text{ de clientes por mes}} = \frac{460}{490}$	93.9%

Nota: En la tabla 7 se especifica la cantidad de cartas informativas enviadas a los clientes de la CMAC Sullana Sucursal, Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 7 se observa el indicador ratio de cumplimiento de las cartas informativas enviadas a los clientes que solicitan un préstamo y van de manera presencial a desembolsar, el promedio mensual es de 93.9%, lo cual está muy cercano a la meta.

Tabla 8. Análisis del objetivo de la etapa preventiva de las cobranzas a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento del objetivo de la etapa preventiva de las cobranzas a los clientes.	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de clientes puntuales}}{\text{n}^\circ \text{ de clientes por mes}} = \frac{400}{490}$	81.6%

Nota: En la tabla 8 se especifica la cantidad de clientes puntuales en sus pagos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2021.

Interpretación:

En la tabla 8 se observa el indicador de cumplimiento del objetivo de la etapa preventiva de las cobranzas a los clientes morosos, el promedio cobrado es de 81.6% mensual, lo cual es una meta aceptable.

Tabla 9. Análisis del objetivo de la etapa administrativa del procedimiento las cobranzas a los clientes de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de la etapa administrativa del procedimiento de la gestión del control, seguimiento y cobranza a los clientes.	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de clientes morosos que pagan}}{\text{n}^\circ \text{ de clientes morosos}}$ $= \frac{77}{90}$	85.6%

Nota: En la tabla 9 se especifica la cantidad de clientes morosos que van nivelándose con sus pagos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa el indicador de cumplimiento de la etapa administrativa del procedimiento de la gestión del control, seguimiento y cobranza a los, obteniendo un promedio mensual de 85.6% de 90 clientes morosos, lo cual es una meta aceptable.

Tabla 10. Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de cumplimiento de las acciones que realiza el tribunal de cobranza para buscar fórmulas de pago.	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de casos recuperados}}{\text{n}^\circ \text{ de casos por mes en el trib. de cobranza}}$ $= \frac{13}{27}$	48.1%

Nota: En la tabla 10 se especifica el número de casos recuperados por el tribunal de cobranza de la Cmac Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 10 se observa el indicador de cumplimiento de las acciones que realiza el tribunal de cobranza, obteniendo un resultado de 48.1% de casos recuperados en promedio mensual, lo cual es deficiente y falta mejorar para llegar a la meta.

4.2. Desarrollo del objetivo específico N° 2: Analizar la incidencia la planificación de la gestión de cobranzas en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A SUCURSAL, CHEPEN año 2020.

Tabla 11.Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
Planificación de la gestión de cobranza					
Estrategias de corto plazo					
1	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?	De acuerdo	Si porque la caja busca alcanzar las metas de rentabilidad solvencia y eficiencia que fueron establecidas como la Propuesta en incremento de 19.21% saldo de colocaciones, propuesta en incremento de 15.57 % en captaciones de depósitos, ratio de morosidad básico menor a 4% , ratios de morosidad global menor 6%, ratio de cartera pesada menor al 9%. Calidad de la cartera: crecimiento de la cartera de colocaciones en el semestre 9.92%, crecimiento en las captaciones en el semestre 4.89%, morosidad básica 3.82%, morosidad global 6.39%, cartera pesada 8.14%.	Análisis Documentario	Incrementa el margen de ganancia.

2	¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?	Totalmente de acuerdo	Si porque mediante las distintas alternativas se les facilita a los clientes para poder cumplir con sus pagos pendientes, entre ellos tienen agentes kasnet, cajeros automáticos, cajeros red global, banca móvil.	Análisis documentario	Mejor dinámica, facilitan el pago evitando largas colas.
3	¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?	Totalmente de acuerdo	Si, porque permitirá aumentar las posibilidades de generar ahorro o excedentes de dinero así mismo facilitará cumplir con las obligaciones y permitirá costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación.	Análisis documentario	Mayor recuperación de créditos.
Estrategias de largo plazo					
4	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?	De acuerdo	Si, porque a mayor porcentaje en el mercado, mayor economía a escala, es decir mayores ventajas para mejorar la eficiencia en los procesos y aumentar el nivel de competitividad. Considerando 2300 posibles clientes.	Análisis documentario	Genera mayor eficiencia en la entidad.
5	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la calidad de cartera?	Totalmente de acuerdo	Si, para obtener mayor liquidez, buscando el equilibrio entre cobrar más rápido y mantener la relación con el cliente.	Análisis documentario	Genera mayor confiabilidad con el cliente.

Nota: En la tabla 11, se especifica la planificación de la gestión de cobranza, de la CMAC Sullana, sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 11, se analizan la planificación de la gestión de cobranzas, observando que hay metas establecidas en la entidad para reducir la morosidad, se ha previsto utilizar diferentes medios de pago para mayor comodidad del cliente, se estima un promedio de 2,300 clientes mensuales de manera potencial que los asesores comerciales deberían captar.

Tabla 12.Entrevista al administrador sobre la planificación de gestión de cobranza de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

% Meta	% real de cobranzas
<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta en incremento de 19.21% saldo de colocaciones • Propuesta en incremento de 15.57 % en captaciones de depósitos. • Ratio de morosidad básico menor a 4%. • Ratios de morosidad global menor 6% • Ratio de cartera pesada menor al 9% 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la cartera de colocaciones de 17.92%. • Crecimiento en las captaciones de 10.89% • Morosidad básica 3.82% • Morosidad global 6.39%. • Cartera pesada 8.14%.

Nota: En la tabla 12 se especifica el porcentaje real que se obtiene de las cobranzas con respecto a las metas trazadas de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 12 analizamos las cobranzas que se realizaron en base a las metas trazadas, observando que están lejanas a la meta establecida

Tabla 13.Análisis de las diferentes alternativas de pago de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de diferentes alternativas de pago.	$\frac{N^{\circ} \text{ alternativas aplicadas}}{\text{total de alterativas}} = \frac{5}{7}$	71.4%

Nota: En la tabla 13 se especifica el porcentaje de alternativas de canales de atención que cumple la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla N°13 se observa el indicador de diferentes alternativas de pago, obteniendo un resultado del 71.4%, lo cual es una meta deficiente.

Tabla 14.Análisis del proceso de cobranza y su ayuda al aumento en la liquidez de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2021.

% Meta	% real de liquidez
<ul style="list-style-type: none"> • Año 2020 según SBS el porcentaje de liquidez es 8% 	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2020 según CMAC Sullana SA sucursal Chepén porcentaje de liquidez es del 4%.

Nota: En la tabla 14 se especifica el porcentaje de disminución de liquidez de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 14 se observa el indicador de la disminución del 4% de la liquidez, siendo la meta el 8%, lo cual es deficiente y falta mejorar para cumplirla.

Tabla 15. Análisis de las metas que se realizan para recuperar la participación en el mercado de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de diferentes metas para recuperar la participación en el mercado.	$\frac{n^{\circ} \text{ de clientes propios}}{n^{\circ} \text{ de posibles clientes}} = \frac{490}{2300}$	21%

Nota: En la tabla 15 se especifica el porcentaje de metas que se proponen para recuperar la participación en el mercado de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 15 se observa el indicador de las metas trazadas para recuperar la participación en el mercado, obteniendo un resultado del 21.4%, lo cual está muy alejado a la meta.

Tabla 16. Análisis de las metas que se realizan para recuperar la calidad de la cartera de la CMAC SULLANA S.A, sucursal CHEPEN, año 2020.

Morosidad real 9.3%	Meta de morosidad 6%
----------------------------	-----------------------------

Nota: En la tabla 16 se especifica el porcentaje de metas que se realizan para recuperar la calidad de la cartera de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla N°16 se observa el indicador de la morosidad real la cual está distante a la meta de la morosidad, con diferencia del 3.3%, siendo importante establecer medidas correctivas.

4.3. Desarrollo del objetivo específico 3 Establecer la incidencia de la Analizar la gestión de riesgo de cartera en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A SUCURSAL, CHEPEN año 2020.

Tabla 17. Análisis del índice de morosidad según el valor monetario de la CMAC Sullana Sucursal, Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Ratio de morosidad según el valor monetario	$\frac{\text{Volumen de préstamos morosos}}{\text{Volumen de préstamos concedidos}}$ $= \frac{9,114,000}{98,000,000}$	9.3%

Nota: En la tabla 17, se especifica el volumen de préstamos morosos en relación al volumen de préstamos concedidos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 17, se observa el indicador de morosidad, según el valor monetario, el cual es 9.3%, siendo distante a la meta.

Tabla 18. Análisis del índice de cartera atrasada de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Índice de cartera atrasada	$\frac{\text{Cartera vencida} + \text{cobranza judicial}}{\text{Total cartera bruta}}$ $= \frac{51,798,717 + 4,030,250}{98,000,000}$	57%

Nota: En la tabla 18, se especifica la cartera vencida más la cobranza judicial en relación al total de la cartera bruta de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 18, se observa el índice de la cartera atrasada, el cual es 57.0%, siendo lejana a la meta.

Tabla 19. Análisis del índice de cartera de alto riesgo de la CMAC Sullana, Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Índice de cartera de alto riesgo	$\frac{\text{Cartera refinanciada} + \text{reprogramada} + \text{vencida} + j}{\text{Total cartera bruta}}$ $= \frac{4,534,542 + 21,303,158 + 51,798,717 + 4,303,250}{98,000,000}$	83.3%

Nota: En la tabla 19, se especifica la cartera refinanciada, reprogramada, vencida y judicial en relación al total de la cartera bruta de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 19, se observa el índice de la cartera de alto riesgo, el cual es 83.3%, siendo muy alto el indicador y lejano a la meta.

Tabla 20. Análisis del índice de cartera pesada de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Índice de cartera pesada	$\frac{\text{Cartera deficiente} + \text{dudosa} + \text{perdida}}{\text{Total cartera bruta}}$ $= \frac{5,116,417 + 2,997,575 + 611,760}{98,000,000}$	9.3%

Nota: En la tabla 20, se especifica la cartera deficiente, dudosa y perdida en relación al total de la cartera bruta de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 20, se observa el índice de la cartera pesada, el cual es 9.3%, siendo muy alto el indicador y lejano a la meta.

Tabla 21. Análisis del índice de pérdida potencial de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Índice de clientes perdidos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes perdidos}}{\text{N}^\circ \text{ de clientes totales}} = \frac{171}{5,880}$	2.9%

Nota: En la tabla 21, se especifica el número de clientes perdidos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 21, se observa el índice de clientes perdidos, en número de clientes, el cual es 2.9%, siendo elevado el indicador y lejano a la meta.

Tabla 22. Análisis del índice de clientes morosos reconocidos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Ítem	Indicador	Fórmula	Porcentaje
1	Índice de clientes morosos reconocidos	$\frac{N^{\circ} \text{ de clientes morosos reconocidos}}{N^{\circ} \text{ de clientes totales}}$ $= \frac{306}{5,880}$	5.2%

Nota: En la tabla 22, se especifica el número de clientes morosos reconocidos de la CMAC Sullana Sucursal Chepén año 2020.

Interpretación:

En la tabla 22, se observa el índice de clientes morosos reconocidos, en número de clientes, el cual es 5.2%, siendo muy bajo el indicador y distante a la meta.

4.3. Contrastación de hipótesis.

En el estudio se formuló la hipótesis siguiente: La gestión de cobranza incide positivamente en el nivel de morosidad de la CMAC Sullana SA sucursal Chepén, año 2020.

Por lo tanto, de acuerdo al estudio realizado a esta empresa, se determinó que la Gestión de Cobranza incide positivamente en el nivel de morosidad de la empresa, ya que como se puede verificar en el promedio de clientes perdido es de 2.9% (tabla 21), producto de la aplicación de los mecanismos aplicados relacionados a la gestión de cobranza. Se acepta la hipótesis de investigación (H_i).

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada dentro de la entidad financiera CMAC Sullana SA. Sucursal Chepén, año 2020 se puede indicar que la gestión de cobranza influye significativamente en el nivel de morosidad, lo cual permite desempeñar las operaciones con sus procesos. Según Morales, A. y Morales, J. (2014) la gestión de cobranza es el grupo de componentes que son organizados y aplicados conveniente y ocasionalmente a todos los clientes para poder recuperar todos los créditos; para analizar los componentes de la gestión de cobranza, se ha empleado una Entrevista al Administrador de la entidad financiera CMAC Sullana SA. Sucursal Chepén, acerca de la gestión de cobranza, donde se observa en la Tabla 02 las interrogantes realizadas en la entrevista, demostrando que la empresa tiene en claro sus objetivos y metas, así como, contar con herramientas necesarias para lograr una buena recuperación de créditos; sin embargo, posee pocos criterios para seleccionar a sus clientes y no se están actuando eficientemente para recuperar la calidad de la cartera.

Asimismo, Barreto (2011), señala que la gestión de cobranza consiste en el desarrollar de distintas funciones y tácticas para lograr el cobro de las deudas se ha analizado el proceso de cobranza; en esta investigación se dio a conocer que la empresa en promedio mensual del cumplimiento de documentos, facturas y pagarés emitidos es del 92.2% (tabla 3), en donde es favorable porque está muy cerca a la meta establecida. En la tabla 4, se observa el proceso de la cartera comercial obteniendo el cobro de los créditos prestados en un 75%, lo que es favorable para la entidad. En la tabla 5, se observa las llamadas telefónicas que se realizó frecuentemente a todos clientes que tienen retraso en sus cuotas al mes dando a conocer el promedio de 88.8% es favorable para la CMAC Sullana.

Así mismo, Ibarra (2010) señala la importancia de las cartas informativas y los correos electrónicos en el proceso de cobranza; en la tabla 6, se observa los correos electrónicos que han sido enviados a los clientes que realizaron sus préstamos de manera no presencial, el promedio es de 14.3%, lo cual es

desfavorable para la entidad, ya que, es deficiente y falta mejorarla para poder llegar a la meta establecida. En la tabla 7, se observa la cantidad de cartas informativas que se le entrega a cada cliente que está en los primeros días de atraso para informarle a detalle sobre el saldo de su crédito solicitado y su cuota vencida, para que puedan cancelar la cuota pendiente de pago, el promedio es 93.9%, es favorable para el cliente porque mantiene un buen historial crediticio.

También, Ibarra (2010) señala la importancia de las llamadas telefónicas para disminuir la morosidad; en la tabla 8, se observa la etapa preventiva en donde el analista y el call-center se comunica con el cliente informando que su cuota está por vencerse y que se acerque a pagar en cualquiera de los canales de atención establecidos por la entidad, el promedio es 81.6%, siendo favorable para el cliente para que no entre en mora y la entidad no tenga exceso de morosidad. En la tabla 9, se observa la etapa administrativa donde el gestor de cobranza logra disminuir la cantidad de clientes de la cartera de morosos, que a su vez logra recuperar el crédito con un promedio de 85.6%, de 90 clientes morosos en promedio por mes, lo cual es favorable para la entidad, ya que los aproxima a la meta.

Del Valle (2013) indica que toda entidad debe mejorar el nivel de recuperación de clientes morosos; en la tabla 10, se observa las acciones que realiza el tribunal de cobranza para recuperar el crédito concedido, de esa manera se puede negociar con el cliente para que pueda cancelar su cuota atrasada, el promedio de casos recuperados por mes es de 48.1%, esto no es favorable y a la vez es deficiente para la empresa porque tendría que mejorar los mecanismos empleados para que pueda llegar a la meta establecida.

Conjuntamente, para analizar la incidencia en la planificación de la gestión de cobranzas en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A, SUCURSAL CHEPEN, año 2020, se realizó una entrevista al Administrador de la entidad financiera; del Valle (2013) señala que es importante que las metas establecidas por una entidad deben cumplirse para lograr los objetivos trazados; en la tabla 12 se observa las metas de rentabilidad que se han

establecido, siendo la meta de propuesta en el incremento del saldo de colocaciones un 19.21%, y se llegó a colocar tan solo un 9.92%, siendo desfavorable porque está lejana de alcanzarla; la meta para el incremento en captaciones de depósitos fue un 15.57%, alcanzando un 17.92%, lo cual es favorable porque se tendría un mayor capital de trabajo para la entidad.

Asimismo, del Valle (2013) indica que toda entidad debe ofrecer distintas alternativas para efectuar los pagos; en la tabla 13, se observa las alternativas de pago los diferentes canales de atención con los que cuenta la CMAC Sullana S.A el promedio es del 71.4%, que vendría a ser favorable para los clientes porque cuentan con mayores opciones para realizar sus pagos y para la entidad porque aumenta la posibilidad de cobranza de las cuotas de dichos clientes.

Gitman (1996) da a conocer la importancia de la liquidez en las empresas para el buen funcionamiento de ellas; en la tabla 14, se observa que, si ha aumentado la liquidez, la meta impuesta por la SBS es 8%, siendo el promedio 4%, es desfavorable para la entidad porque no se ha logrado el objetivo y para los clientes porque no les da la confianza de que sus ahorros estén seguros. En la tabla 15, se observa si se ha recuperado la participación del mercado para obtener más clientes, aumentando las posibilidades de generar ahorros y permitiendo costear el proceso productivo, siendo el 21%, lo cual es desfavorable porque no se cumplió con la meta indicada.

Ramírez & Robles (2016) señala que la morosidad es un factor relevante para las empresas debido que disminuyen sus flujos de efectivo recaudados; en la tabla 16, se observa la calidad de cartera que se han planteado recuperar, en donde la meta de morosidad impuesta es menor a 6% y se obtuvo un 9.3% en promedio, siendo desfavorable, ya que la diferencia es de 3.3%, siendo importante establecer medidas correctivas que permitan mejorar la cartera de clientes y reducir la cartera de morosos.

Simultáneamente, Ramírez & Robles (2016) señala que la gestión de riesgo incide directamente en el nivel de morosidad de una empresa, debido que, si no se detecta a tiempo los clientes deficientes, se convertirán en

morosos; para establecer la incidencia de la gestión de riesgo de cartera en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A., SUCURSAL CHEPEN, año 2020, se realizó una entrevista al administrador de la entidad financiera, en la tabla 17, se observa el índice de morosidad según el valor monetario, indicando que el volumen de los préstamos morosos en promedio es de 9.3%, lo que es desfavorable porque está lejano a la meta establecida.

Ramírez & Robles (2016) señala que la cartera atrasada incluye la cartera vencida y la cartera que se encuentra en cobranza judicial; en la tabla 18, se observa el índice de cartera atrasada, donde especifica todos los clientes que han vencido sus cuotas para recuperarlas ejecutándose una cobranza judicial, el promedio obtenido es de 57%, lo cual es desfavorable para la entidad financiera ya que se encuentra muy distante a la meta. En la tabla 19, se observa el índice de cartera de alto riesgo, la cual tuvo que ser refinanciada y reprogramada para que la cartera no se pierda y se pueda recuperar la mayor cantidad posible, el promedio es de 83.3%, lo cual es desfavorable, ya que es muy alto el indicador y se aleja de la meta trazada.

Además, Ramírez & Robles (2016) señala que la cartera pesada incluye la cartera deficiente, dudosa y perdida; en la tabla 20, se observa el índice de cartera pesada, la cual incluye la cartera deficiente, dudosa y perdida en relación a la cartera bruta, el promedio que se recuperó es de 9.3%, es desfavorable para la entidad, ya que es alto el indicador y por lo cual se aleja de la meta establecida. En la tabla 21, se observa el índice de pérdida potencial de clientes que se plantearon recuperar en cierto tiempo establecido por la entidad financiera, en la cual el promedio es de 2.9%, siendo desfavorable porque se ha perdido clientes y está lejana a la meta establecida por la entidad financiera.

García & Salazar (2005) señala que la gestión del riesgo debe ser iniciado desde la identificación de los clientes morosos; en la tabla 22, se observa el índice de clientes morosos reconocidos, siendo el promedio el 5.2% del total de clientes, lo cual es desfavorable para la entidad porque no se intuye a tiempo los posibles clientes morosos.

Para determinar la incidencia de la gestión de cobranza en el nivel de morosidad de la CMAC SULLANA S.A., sucursal CHEPEN, año 2020; según Zuluaga (2003) la gestión de cobranza es un compuesto de actos que son organizadas, aplicadas y oportunas en la cual se aplicaran procesos que cuentan con algunas fases en donde inciden el cobro de clientes mediante facturas, documentos y pagarés, que se gestionan con información que sea relevante de la cartera de cobranza, se realice llamadas a los clientes para que estén informados sobre sus cuotas vencidas y se puedan acercarse a pagarlas.

También realizando envíos por correo electrónico sobre la documentación que tiene que saber el cliente para poder obtener su desembolso no presencial, contando con su cronograma de pago, sus tasas y con respecto al préstamo obtenido en donde al cliente se le va a prevenir que día su cuota esta por vencer y se acerque a cancelar su cuota a tiempo y no tenga problemas administrativos y judiciales, para el cumplimiento de estos procesos se ha tenido que planificar estrategias de corto y largo plazo teniendo como meta la recuperación de rentabilidad, informar sobre los distintos canales de atención, poder aumentar la liquidez en la entidad para dar seguridad a los ahorristas y captar su capital, recuperar la participación del mercado y la calidad de cartera para lograr ser más competitivo.

Además, Mayorca y Aguilar (2016), nos da a conocer que la morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago de su cuota en la fecha establecida, generando un nivel de morosidad para la entidad, que con el tiempo generará un riesgo de la cartera de colocaciones obteniendo grandes pérdidas, ya sea en dinero o en el mismo cliente que buscará donde le brinden una mejor atención. Por lo tanto, la finalidad de gestión de cobranza es lograr la recuperación de créditos vencidos que no involucre la pérdida de clientes, dinero y no entre en riesgo de liquidez, para el caso específico de este estudio, la gestión de cobranza sí ha incidido en el nivel de morosidad, demostrado en el indicador de cumplimiento de los clientes, la cual es 85.6% (tabla 09); además, en el indicador de clientes recuperados por el tribunal de cobranza, siendo el 48.1% (tabla 10); la

morosidad real es de 9.3% (tabla 16); y, el promedio de clientes perdido es de 2.9% (tabla 21); lo cual demuestra que, la entidad financiera debe mejorar la planificación y los procesos de cobranza, ya que estos indicadores, no son cercanos a las metas permitidas en relación al nivel de morosidad de dicha entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de cobranza sí incide en el nivel de morosidad de la CMAC Sullana, sucursal Chepén, año 2020, en la medida que si se planifica y se ejecuta correctamente los procesos de cobranza se disminuirá la cantidad de clientes morosos y el capital que se les ha sido otorgado; tal y como se muestra en el indicador de cumplimiento de los clientes, la cual es 85.6% (tabla 09); además, en el indicador de clientes recuperados por el tribunal de cobranza, siendo el 48.1% (tabla 10); la morosidad real es de 9.3% (tabla 16); y, el promedio de clientes perdido es de 2.9% (tabla 21).

Segunda: El proceso de cobranza sí ha incidido en el nivel de morosidad de la CMAC Sullana, sucursal Chepén, en la medida que si existe un compromiso de los asesores comerciales al momento de otorgar los créditos y por parte de los gestores de cobranza al realizar el seguimiento de los clientes morosos, tal y como se observa en el indicador de cumplimiento de pago de los clientes, siendo 75% (tabla 4) el promedio mensual; el indicador de clientes llamados telefónicamente por mes es de 88.8% (tabla 5); el indicador de clientes que han recibido correo electrónico por mes es de 14.3% (tabla 6); el indicador de cartas informativas enviadas a los clientes por mes es de 93.9% (tabla 7); el indicador de clientes puntuales por mes es de 81.6% (tabla 8); el indicador de clientes morosos que pagaron administrativamente por mes es de 85.6% (tabla 9); y el indicador de casos recuperados por el tribunal de cobranza por mes es de 48.1% (tabla 10).

Tercera: La planificación de la gestión de cobranza no ha incidido significativamente en el nivel de morosidad en la CMAC SULLANA S.A., SUCURSAL, CHEPEN, año 2020; en la medida que si se reconocen los factores que originan la morosidad se pueden plantear estrategias para realizar cobranzas efectivas; lo cual se observa en el indicador de la morosidad real de 9.3% (tabla 16), en relación a la meta que es el 6% aun falta mejorar.

Cuarta: La gestión de riesgo de cartera no ha incidido significativamente en el nivel de morosidad en la CMAC SULLANA S.A., SUCURSAL, CHEPEN, año 2020; en la medida que se ha refinanciado y reprogramado gran parte del valor monetario de los créditos vigentes; lo cual se observa en el índice de la cartera atrasada siendo 57% (tabla 18); en el índice de cartera de alto riesgo de 83.3% (tabla 19); en el índice de la cartera pesada de 9.3% (tabla 20); en el índice de clientes perdidos de 2.9% (tabla 21); y en el índice de clientes morosos reconocidos de 5.2% (tabla 22).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Establecer políticas de otorgamientos de créditos a los clientes, donde los asesores comerciales tengan un mayor compromiso desde el momento en que procesa la información de la actividad económica del cliente hasta la etapa de constatar la actividad que desarrollan. Además, se deben dar facilidades de pago a los clientes como es en el caso de los refinanciados y reprogramados.

Segunda: Mejorar el proceso de cobranza, solicitando que los clientes tengan un correo electrónico activo para poder brindar la información y hacerles recordar el vencimiento de sus cuotas. Adicionalmente, el tribunal de cobranza debe incentivar al cliente moroso al cumplimiento de su deuda vencida, lo cual incluye la condonación parcial o total de los intereses moratorios.

Tercera: Identificar los factores que originan la morosidad, para conocer la realidad de los clientes morosos y ofrecerles alternativas que se adecuen a sus posibilidades de pago. Establecer reuniones, físicas o virtuales, con los clientes morosos para informarles las opciones que la entidad financiera les ofrece para mejorar su historial crediticio.

Cuarta: Establecer políticas que regulen la reprogramación y el refinanciamiento de capital de los clientes morosos, donde existan un sinceramiento de ellos al momento de instituir la nueva cuota, la cual debe estar al alcance de la capacidad de pago del cliente moroso.

REFERENCIAS

Economipedia, hacienda fácil la economía (2021). La enciclopedia económica es español más grande del mundo.
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Pere brachfield (2013) análisis del moroso profesional. Profiet editorial.
<https://www.casadellibro.com/libros-ebooks/pere-j-brachfield/85702>

Marketig y finanzas (10 setiembre 2019). Se busca optimizar los estados financieros o dinero.
<https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

Abando freire (2020). Universidad tecnológica indoamérica.
<https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/como-establecer-politicas-decobranza>

CTi soluciones (1968). Principales problemas en la gestión de créditos comerciales nacionales e internacionales. <https://www.ctisoluciones.com/blog/principales-problemas-la-gestion-creditos-comerciales-nacionales-internacionales>.

E.G Chavez Moreno (2017). Propuestas de mejora del proceso de crédito y cobranza. <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>.

Jamsing,carolina (2011). Gestión de cobranza. <https://www.cajasullana.pe/wp-content/uploads/2016/08/INFORME%202014-12%20CLASS%20&%20ASOCIADOS.pdf>

Class y Asociados S.A (2021). Caja Sullana. <https://www.cajasullana.pe/wp-content/uploads/2016/08/INFORME%202014-12%20CLASS%20&%20ASOCIADOS.pdf>

Caja Sullana (2019). Memoria Anual.
<https://www.cajasullana.pe/wpcontent/uploads/2016/08/INFORME%20201412%20CLASS%20&%20ASOCIADOS.pdf>

Contenido (2017). Memoria de Gestion.
<https://www.cajasullana.pe/wp-content/uploads/2017/06/CMAC-Sullana-2016-06-C&A.pdf>

Turpo, A. (2015). Análisis de la Calidad de cartera activa de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, agencia Macusani – periodo 2011 – 2013 (Tesis de maestría). *Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú*. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2202>

Tierra, J. (2015). El riesgo de crédito y la morosidad de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato (*Tesis de pregrado*). *Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador*. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Microsoft Word (2016). Funciones de cada área de la CMAC Sullana. <https://www.cajasullana.pe/010cmacnumpublic/upload/fx.pdf>

La torre Valverde, Maria Paola (2021). *La Administración Financiera Y las colocaciones en MIPYMES en un banco de lima metropolitana*. *Universidad nacional Federico Villareal*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1190/1/Cueva%20Chuquispuma%2C%20Thalia%20Johanni%3B%20Lujan%20Gamboa%2C%20Julia%20Evelin.pdf>

Ortigosa Mencos, J.R (2011) *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento, tesis para el título, universidad de san Carlos de Guatemala*. <https://www.coursehero.com/file/63238730/08-2374-INpdf/>.

Rojas Jara, V.I (2019) *la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en l junta de usuarios del distrito de huarmey, 2018*. *Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20LICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pallares, Quintero, Arévalo (2019). *Riesgo de cartera, Espacios*. 840(7), 18-27. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p18.pdf>

Henry Hinojosa Hermoza (2021) *quipukamayoc, gestión crediticia y la morosidad del banco pichincha del Perú, período 2019, vol. 29 (4), 1-7*. revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/732

- García Lomas, Vanessa (2017) Uisrael, *análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana*, 5(3), 4-13. file:///C:/Users/KATI/Downloads/76-Texto%20del%20artículo-275-2-10-20200803.
- Aranguiz, M., Gallegos, J., y Leal, A. (2018). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181-207.
- Martínez, M., Ríos, H., y Trejo, J. (2016). *Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito*. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 11(1), 103 - 121.
- Álvarez, W., Apaza, Edison. (2018), *Revista científica valor contable, Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito*, 6(1), 26- 32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Bustamante L. (2020), *Revista de investigación Valor Contable, morosidad en la sub gerencia de gestión inmobiliaria de la sociedad de beneficencia*, 6(1), 26-32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255.
- Flores G. Campoverde J. Romero A. Coronel K. (2021), *Estudios Gerenciales, Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas*, 37(160), 413-424. www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/download/4022/4
- Rubio, M. y Berlanga, V. (2012). *Revista d'Innovació i Recerca en Educació* *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico*. 5(2), 83-100. <https://doi.org/10.1344/reire2012.5.2527>
- Riveros, P., Martínez, P., Rejas, L., López, J. y Espinoza, S. (2015). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Estrategia y organizaciones innovar factores que impactan los resultados empresariales: un estudio comparativo entre empresas chilenas y españolas*. *Innovar*. 25(56), 21-42. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n56.48987>
- Cárdenas, M. y Velasco, B. (2014). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa social del Estado prestadora de servicios de salud*. 32(1), 16-25.

Flores, M. y Naval, Y. (2018). *Revista de Investigación Universitaria, Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, Períodos 2010 al 2014.* 6(1), 21-36. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>

García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación, Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador.* 3(26), 14-27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>

Gómez, L. y checo, H. (2014). *Revista Científica de La UCSA, La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente: un estudio de caso.* 1(1), 24-32.

Intiza (2016) *is the perfect solution for systematizing collections in companies and thus reducing collection times · More than 500 companies trust us · AUTOMATE.*<https://www.intiza.com/es?c=SRCH-DSKTPer%C3%BA&campid=15245948613&agid=130108221095&d=c&co=p&n=s&cre=567978725685&p=software>

New magazine (20163). *Strategic collection management plan.* <https://www.nuevarevista.net/finnegan-s-wake-james-joyce/>

Lemoine-Quintero (2018). *The objective of the resea.* <https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-de-la-universidad-de-oriente.html>

Kyocera (2017) *How we can improve collections management.* <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/how-we-can-mejorar-la-gestion-de-cobros.html>.

Risk cycle wed (2015). *The magazine for experts from the world of Credit and Collection.* <https://cicloderiesgo.com/ediciones/edicion-no33>

Refereed multidisciplinary scientific journal yachasun (2017). *Delinquency risk index in simple microcredits; credit union case.* <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>

Scientific magazine (2018). *Mainly delinquency, constitutes a significant factor in evaluating the performance of the financial sector.* revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/download/76/89/275

Zhou, J., Deng, L. y Gibson, P. (2020). *SMEs' changing perspective on international trade credit risk management in China: a cultural values evolution approach.* Asia Pacific Business Review. <https://doi.org/10.1080/13602381.2020.1853936>

Whittemore, A. (1981). *Sample size for logistic regression with small response probability.* *Journal of the American Statistical Association*, 76(373), 27-32. <https://doi.org/10.1080/01621459.1981.10477597>

Siekelova, A., Kliestik, T., Svabova, L., Androniceanu, A. y Schönfeld, J. (2017). *Receivables management: The importance of financial indicators in assessing the creditworthiness.* *Polish Journal of Management Studies*, 15(2), 217-28.

ANEXOS

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad del autor

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4.1: Guía de entrevista para evaluar la gestión de cobranza de la empresa CMAC Sullana, sucursal Chepén.

Anexo 05: Reporte de similitud

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión de cobranza

OBJETIVO:

Recoger información medible sobre los componentes de gestión de cobranza en la CMAC SULLANA S.A. Sede Chepén

DIRIGIDO A:

Administrador de la CMAC SULLANA S.A. Sede Chepén

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Morales Enco, Katherin lizeth

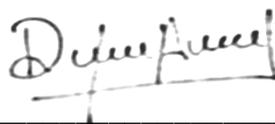
Revilla Valdez, Ana Karen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

BACHILLER

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Mg. Deyssy Melyssa Alatrística Liñan
DNI: 45488821
Orcid: 0000-0002-3850-2706

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Proceso de Cobranza	Según coronel, (2013) la cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.	La gestión de cobranzas se va a aplicar en la presente investigación analizando el número de visitas, el número de diálogos con los clientes.	Proceso de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de documentos, facturas y pagares • Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza • Gestión de contacto por teléfono • Gestión por correo electrónico • Carta informativa • Etapa preventiva • Etapa administrativa • Etapa judicial 	Ordinal
			Planificación de la Gestión de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de corto • Estrategias de largo plazo 	
Variable dependiente: Nivel de morosidad	Según Brachfield, (2014) La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago a l vencimiento de una obligación.	La presente investigación se desarrollará tomando en cuenta de aquellos clientes que ya vencieron sus cuotas y todavía no se han acercado a cancelar y tampoco se tiene comunicación con ellos.	Nivel de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de morosidad • Índice de Cartera atrasada • Índice de cartera de alto riesgo • Índice de cartera pesada 	
			Riesgo de la cartera de colocaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida potencial • Cartera Atrasada 	

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 4.1: Guía de entrevista para evaluar la gestión del proceso de cobranza de la empresa CMAC Sullana SA Sucursal Chepén.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA (VARIABLE 1)

Estimado docente:

El cuestionario que se presenta es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información objetiva y veraz acerca de los componentes de la gestión de cobranza de la empresa donde usted labora.

A continuación, encontrará indicadores a las que debe responder con sinceridad. Se agradece por anticipado su valiosa cooperación.

Instrucciones:

A continuación, Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue más a su percepción. Responda marcando con un **(X)** la alternativa elegida.

1. Significa: Totalmente desacuerdo
2. Significa: En desacuerdo
3. Significa :Ni en acuerdo ,Ni en desacuerdo
4. Significa: De acuerdo
5. Significa: Totalmente de acuerdo

ITEM	ENUNCIADO	Punto de Atención				
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ,Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Gestion de Cobranza					
	Proceso de cobranza					
	Gestión de documentos, facturas y pagares					
1	La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas?					
	Gestionar la información relevante de					

la cartera de cobranza						
2	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?					
Gestión de contacto por teléfono						
3	¿ Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?					
Gestión por correo electrónico						
4	¿Se utilizan de manera frecuente los correos electrónicos enviados como medio de comunicación con los clientes?					
Carta informativa						
5	¿Se les envía cartas informativas físicas a los clientes?					
Etapa preventiva						
6	¿Considera que el objetivo principal de la etapa preventiva de las cobranzas ayuda a mitigar los niveles morosidad?					
Etapa administrativa						
7	¿Considera que la etapa administrativa del procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes es adecuada?.					
Etapa judicial						
8	¿Considera que las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para buscar fórmulas de pago es correcta?					
Planificación de la Gestión de Cobranza						
ESTRATEGIAS DE CORTO PLAZO						
9	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?					
10	¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas					

	de pago?.					
12	¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?					
ESTRATEGIAS DE LARGO PLAZO						
13	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?					
14	¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.					
15	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la calidad de cartera?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la gestión de cobranza
2. **Autor(es):** Morales Enco Katherin Lizeth , Revilla Valdez Ana Karen
3. **Objetivo:** Determinar la gestión de cobranza
4. **Usuarios:** Administrador de la empresa CMAC caja Sullana.
5. **Tiempo:** 30 minutos
6. **Técnica:** Cuestionario
7. **Organización de ítems:**

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Proceso de Cobranza	- Gestión de documentos, facturas y pagares	¿La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas? .
	- Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?
	- Gestión de contacto por teléfono	¿Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?
	- Gestión por correo electrónico	Sabe usted la cantidad de deudores despreocupados y cuánto suma su impago total.
	- Carta informativa	Sabe usted cuántas cartas informativas se han emitido en el presente año.
	- Etapa preventiva	Conoce usted cuál es su objetivo principal de la etapa preventiva de las cobranzas.
	- Etapa administrativa	Sabe usted qué engloba la etapa administrativa en el procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes.
	- Etapa judicial	Conoce usted las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para analizar la situación y buscar fórmulas de pago

Planificación de la Gestión de Cobranza	- Estrategias de corto plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?
		¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?
	- Estrategias de largo plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?
		Se establecen metas para emitir créditos de nómina de manera anual.

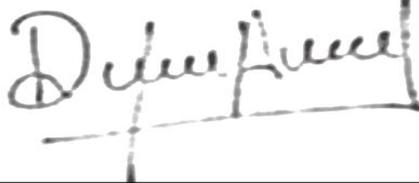
Escala de valoración del instrumento.

Niveles de Gestión de Cobranza					
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Nivel	Criterio
Gestión de Cobranza	15	75	51-75	Eficiente	Expresión que declara que la empresa cuenta con una gestión de eficaz que permite mayores beneficios financieros para la empresa.
			26-50	Regular	Expresión que declara que la empresa cuenta con una gestión en cobranza poco eficaz permitiendo beneficios financieros mínimos. Se recomienda mejorar las políticas contables a la vista de la normativa en ciertos aspectos.
			1-25	Deficiente	Expresión que declara que la empresa cuenta con una gestión de cobranza ineficaz. El riesgo financiero es alto. Se considera mejorar las políticas contables a la vista de la normativa en todos los aspectos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SÍ	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTION DE COBRANZA	Proceso de Cobranza	- Gestión de documentos, facturas y pagarés	¿La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas? .			X		X		X		X		
		- Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?			X		X		X		X		
		- Gestión de contacto por teléfono	¿Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?			X		X		X		X		
		- Gestión por correo electrónico	¿Se utilizan de manera frecuente los correos electrónicos enviados como medio de comunicación con los clientes?			X		X		X		X		
		- Carta informativa	¿Se les envía cartas informativas físicas a los clientes?			X		X		X		X		
		- Etapa preventiva	¿Considera que el objetivo principal de la etapa preventiva de			X		X		x		x		

		las cobranzas ayuda a mitigar los niveles morosidad?											
	- Etapa administrativa	¿Considera que la etapa administrativa del procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes es adecuada?.			X		X		X		X		
	- Etapa judicial	¿Considera que las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para buscar fórmulas de pago es correcta?			X		X		X		X		
Planificación de la Gestión de Cobranza	- Estrategias de corto plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?			X		X		X		X		
	- Estrategias de largo plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.			X		X		X		x		

		¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la calidad de cartera?			X		X		x		x		
	 <p>MG. Deyssa Melyssa Alatriza Liñan DNI: 45488821 Orcid: 0000-0002-3850-2706</p>												

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión de cobranza

OBJETIVO:

Recoger información medible sobre los componentes de gestión de cobranza en la CMAC SULLANA S.A. Sede Chepén

DIRIGIDO A:

Administrador de la CMAC SULLANA S.A. Sede Chepén

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Morales Enco, Katherin Iizeth

Revilla Valdez, Ana Karen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

BACHILLER

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

DNI: 41056767

Orcid:<https://orcid.org/0000-0001-9791-9627>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION DE COBRANZA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. Proceso de cobranza							
1	La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas?.	X		X		X		
2	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?	X		X		X		
3	¿ Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?	X		X		X		
4	Sabe usted la cantidad de deudores despreocupados y cuánto suma su impago total.	X		X		X		
5	Sabe usted cuántas cartas informativas se han emitido en el presente año.	X		X		X		
6	Conoce usted cuál es su objetivo principal de la etapa preventiva de las cobranzas.	X		X		X		
7	Sabe usted qué engloba la etapa administrativa en el procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes.	X		X		X		
8	Conoce usted las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para analizar la situación y buscar fórmulas de pago	X		X		X		
	Dimensión 2. Planificación de la Gestión de Cobranza							
9	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.	X		X		X		
11	¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?	X		X		X		

12	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?	X		X		X	
13	Se establecen metas para emitir créditos específicos de manera anual	X		X		X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Apellidos y nombres del juez validador: Gutierrez Ulloa Cristian Raymound
Especialidad del validador: Contador Público



—
Firma del Experto Informante
ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9791-9627>

Chimbote, 06 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

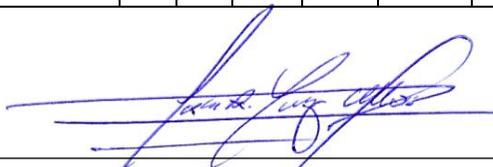
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SÍ	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTION DE COBRANZA	Proceso de Cobranza	- Gestión de documentos, facturas y pagarés	La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas? .			X		X		X		X		
		- Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?			X		X		X		X		
		- Gestión de contacto por teléfono	¿ Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?			X		X		X		X		
		- Gestión por correo electrónico	¿Se utilizan de manera frecuente los correos electrónicos enviados como medio de comunicación con los clientes?.			X		X		X		X		
		- Carta informativa	¿Se les envía cartas informativas físicas a los clientes?			X		X		X		X		
		- Etapa preventiva	¿Considera que el objetivo principal de la etapa preventiva de			X		X		X		X		

		las cobranzas ayuda a mitigar los niveles morosidad?											
	- Etapa administrativa	¿Considera que la etapa administrativa del procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes es adecuada?.			X		X		X		X		
	- Etapa judicial	¿Considera que las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para buscar fórmulas de pago es correcta?			X		X		X		X		
Planificación de la Gestión de Cobranza	- Estrategias de corto plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?			X		X		X		X		
	- Estrategias de largo plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?			X		X		X		X		
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?.			X		X		X		X		

		¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la calidad de cartera?			X		X		X		X		
		 <hr/> <p>Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa DNI: 41056767 Orcid:https://orcid.org/0000-0001-9791-9627</p>											

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión de cobranza

OBJETIVO:

Recoger información medible sobre los componentes de gestión de cobranza en la CMAC SULLANA SA. Sede Chepén

DIRIGIDO A:

Administrador de la CMAC SULLANA S.A. Sede Chepén

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Morales Enco, Katherin Iizeth

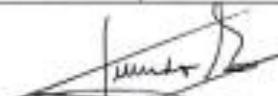
Revilla Valdez, Ana Karen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Contabilidad y Finanzas

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
x	



Dr. CPC Luis F. Espejo Chacón
MATRICULA N° 06-882

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

DNI: 32943821

Ord: 0000-0003-3776-2490

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION DE COBRANZA								
DIMENSIONES 1 ítems		Pertinencial		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1. Procesos de cobranza								
1	¿La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas?	x		x		x		
2	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?	x		x		x		
3	¿Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?	x		x		x		
4	Sabe usted la cantidad de deudores despreocupados y cuánto suma su impago total.	x		x		x		
5	Sabe usted cuántas cartas informativas se han emitido en el presente año.	x		x		x		
6	Conoce usted cuál es su objetivo principal de la etapa preventiva de las cobranzas.	x		x		x		
7	Sabe usted qué engloba la etapa administrativa en el procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes.	x		x		x		
8	Conoce usted las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para analizar la situación buscar fórmulas de a o	x		x		x		
Dimensión 2. Planificación de la Gestión de Cobranza								
9	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?	x		x		x		
10	¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?	x		x		x		
11	¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?	x		x		x		

12	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

Escaneado con CamScanner

13	Se establecen metas para emitir créditos específicos de manera anual	x		x		x	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable t x Aplicable después de corregir l No aplicable t l

Apellidos y nombres del juez validador: Espejo Chacón Luis Fernando ORCID:0000-0003Especialidad del validador:
Doctor en Contabilidad y Finanzas.

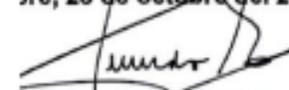
(Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión Octubre, 28 el 2021. específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión MATRI LA N° 06-882

ore, 28 de octubre del 20



Dr. CPCC Luis F. Espejo Chacón

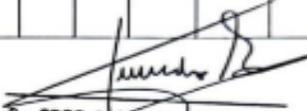
Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
ORCID <https://orcid.org/00000003-3776-2490>

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SÍ	NO	sí	NO	sí	NO	sí	NO	
GESTIÓN DE COBRANZA	Proceso de cobranza	- Gestión de documentos, facturas y pagares	¿La cantidad de documentos, facturas y pagarés emitidos en el presente año es adecuada con las metas trazadas? .			X		X		X		X		
		- Gestionar la información relevante de la cartera de cobranza	¿El proceso de la cobranza de la cartera comercial es adecuada?			X		X		X		X		
		- Gestión de contacto por teléfono	¿Se realizan de manera frecuente llamadas telefónicas a los clientes?			X		X		X		X		
		- Gestión por correo electrónico	¿Se utilizan de manera frecuente los correos electrónicos enviados como medio de comunicación con los clientes?			X		X		X		X		

	- Carta informativa	¿Se les envía cartas informativas físicas a los clientes?			X		X		X		X		
	Etapa preventiva	¿Considera que el objetivo principal de la etapa preventiva de las cobranzas ayuda a mitigar los			X		X		X		X		

		niveles morosidad?											
	- Etapa administrativa	¿Considera que la etapa administrativa del procedimiento de la gestión de control, seguimiento y cobranza a los clientes es adecuada?			X	X	X	X					
	- Etapa judicial	¿Considera que las acciones que realiza el tribunal de cobranzas para buscar fórmulas de pago son correctas?			X	X	X	X					
Planificación de la Gestión de Cobranza	- Estrategias de corto plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la rentabilidad?			X	X	X	X					
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?			X	X	X	X					
		¿Está de acuerdo usted que el proceso de cobranza ayudará a aumentar la liquidez?			X	X	X	X					
	- Estrategias de largo plazo	¿Está de acuerdo que se realicen metas para recuperar la participación del mercado?			X	X	X	X					
		¿Está de acuerdo con que se ofrezcan diferentes alternativas de pago?			X	X	X	X					
		¿Está de acuerdo que se realicen			X	X	X	X					

			metas para recuperar la calidad de cartera?																	
		 Dr. CPCC. Luis F. Espejo Chacón MATRICULA N° 06-882 ----- Dr. Luis Fernando Espejo Chacón DNI: 32943821 Orcid:0000-0003-3776-2490																		

Análisis de la validación de contenido a nivel de expertos

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre “La Guía de entrevista sobre la Gestión de Cobranza ” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser >0.80 y ≤ 1.00 (1.00). Por lo que se considera que el “La Guía de entrevista sobre Gestión de Cobranza” posee una fuerte validez de contenido.

Gestión de Cobranza								
Dimensión	Ítem	Criterios	Expertos			Total (Σ)	V. Aiken	Validez por ítem
			1	2	3			
Proceso de Cobranza	ítem1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem5	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem6	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem7	Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem8	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Planificación de gestión de cobranza	ítem9	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem10	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem11	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	ítem12	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
ítem13	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
Total							1.00	Validez fuerte

Consolidado de validez de contenido

Dimensión	Criterios			Puntuación específica
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
proceso de cobranza	1.00	1.00	1.00	1.00
Planificación de gestión de cobranza	1.00	1.00	1.00	1.00
Puntuación General	1.00	1.00	1.00	1.00

**Análisis de confiabilidad del instrumento.
“Cuestionario sobre planeamiento tributario”**

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario sobre Gestión de cobranza ” a una muestra no probabilística por conveniencia de 5 trabajadores de una empresa similar a CMAC Sullana sucursal Chepén año 2020, sin afectar a la muestra de estudio, con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Del análisis realizado se pudo determinar que el cuestionario sobre planeamiento tributario tiene una confiabilidad muy alta (Palella y Martins, 2012), ya que alcanza una puntuación de 0.851.

Coeficiente de correlación corregido ítem-total

ENCUESTADOS	ITEMS															SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	69
2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	55
3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	68
5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	69
	0.64	0.24	0.56	0.4	0.64	0.64	0.2	0.16	0.24	0.2	0.24	0.24	0.64	0.56	0.16	

5.84

28.4

0.85111
15
5.84
28.4

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, Morales Enco Katherin Liseth y Revilla Valdez Ana Karen, alumnas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

“Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa CMAC Sullana, sucursal Chepén, año 2020, es mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

- 1 No ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 2 He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
- 3 No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chepén, 12 diciembre 2020

Bach. Morales Enco Katherin
karen

DNI: 71515335

Bach:Revilla Valdez; Ana

DNI:70297316