

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



“ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA RECUPERAR LA CARTERA
MOROSA DE LA EMPRESA CREDIVARGAS OFICINA JAÉN,
CAJAMARCA, 2019”

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AUTOR:

Bach. Flores Vásquez, Kathering

ASESOR

Mg. Castañeda Pérez, Jorge Antonio (ORCID: 0000-0002-2483-9789)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Gestión de Organizaciones

Jaén, Perú, 2021

Agradecimiento

Al todopoderoso por darme la fortaleza y la vida para seguir progresando bajo su sombra celestial.

A mis padres por darme la oportunidad, educación y sabios consejos para seguir adelante.

A mi casa de estudios profesional que con mucho esmero y dedicación me ha dado la oportunidad de emprender un nuevo rumbo profesional dentro del mercado competitivo con mucho éxito y prosperidad.

A mi esposo Obed, por estar a mi lado en todo momento, a mi hijo Ethan que es mi motor y motivo para seguir adelante.

A la firma empresarial “Representaciones CREDI VARGAS”, por admitir el desarrollo de la investigación y darme el apoyo para culminarlo.

Kathering

Dedicatoria

De todo corazón dedico esta investigación a Jesucristo, mi padre celestial, por ser guía y esperanza viva de salvación.

A las personas que me ofrecieron mucho amor desinteresadamente son mi ejemplo de vida, mis queridos padres a quien admiro mucho y ruego a DIOS que siempre estén cerca de mí.

Al hombre maravilloso que comparte mi felicidad, Obed mi esposo, que con mucho cariño y esmero me apoya para lograr el éxito esperado.

Kathering

Índice de contenido

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO.....	4
III. METODOLÓGICO	11
3.1. Tipo de la investigación	11
3.2. Diseño de investigación.....	11
3.3. Variables y operacionalización	11
3.4. Población, muestra y muestreo.....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimientos de recolección de datos	15
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	15
IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	16
4.1. Objetivo 1: Análisis de la cartera morosa.....	16
4.2. Objetivo 2: Analizar el sistema y los procesos de cobranza actual.....	20
4.3. Objetivo 3: Diseñar estrategias para disminuir la cartera morosa.....	23
4.4. Objetivo 4: Validar la propuesta por especialista.....	24
4.5. Discusión	24
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Jueces que validaron el instrumento de la investigación</i>	14
Tabla 2. <i>Análisis económico al cierre del año 2018</i>	16
Tabla 3. <i>Índice de Morosidad al cierre del año 2018</i>	17
Tabla 4. <i>Estudio de indicadores al cierre del año 2018</i>	19
Tabla 5. <i>Estudio del sistema de cobranza “Credivargas”</i>	20
Tabla 6. <i>Estudio del proceso de cobranza “Credivargas”</i>	21
Tabla 7. <i>Registro de Jueces que validan la propuesta</i>	24
Tabla 9. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	35
Tabla 10. <i>Matriz de consistencia de la investigación desarrollada</i>	46

Índice de figuras

Figura 1: <i>Comparaciones de indicadores de morosidad, año 2016 - 2018</i>	18
Figura 2: <i>Balance del sistema de cobranza</i>	20
Figura 3: <i>Comparación de los elementos de los proceso de cobranza</i>	22
Figura 4: <i>Flujograma de los procesos actuales de cobranza</i>	23
Figura 5: <i>Estructura orgánica Credivargas</i>	60
Figura 6: <i>Flujograma de los proceso propuestos para mejorar las cobranzas</i>	64

Índice de abreviaturas

ENACAL	: Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado
EPSEL	: Entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque (EPSEL, 2019)
Credivargas	: Créditos Vargas
PPC	: Periodo Promedio de Cobro
IM	: Índice de Morosidad (USS, 2019)
SPSS	: Sistema estadístico para investigaciones sociales
RENIEC	: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec, 2019)
INFOCORP	: Corporación de informativa de los créditos individuales

Resumen

La tesis titulada “Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019” tiene como objetivo determinar la manera de implementar estrategias de cobranza permita lograr recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019. La investigación es de tipo no experimental, transversal descriptiva simple, aplicó encuesta y cuestionario estructurado de 16 preguntas que se aplicó a 272 clientes de la empresa. La hipótesis planteada fue validada por los resultados obtenidos determinándose que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento sobre los procesos de cobranza que aplica la empresa Credivargas además tiene una prestigiosa imagen a nivel nacional, sin embargo, se consideran que la oficina Jaén tiene alto nivel de crecimiento moroso. De acuerdo a los resultados estimaron que existe más del 10% de la cartera morosa en alto riesgo, mientras que, los procesos del sistema de cobranza que aplica la empresa “Credivargas” sólo el 43% lo acepta. Se concluye que es necesario la implementación de estrategias de cobranza para disminuir la cartera morosa y ampliar el mercado crediticio en la oficina Jaén.

Palabra clave: Crédito comercial, Morosidad, deuda dudosa.

Abstract

The thesis entitled "collection strategy to recover the morosa portfolio of the company credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019" aims to determine the way in which the implementation of a collection strategy allows to recover the delinquent portfolio of the company Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019. The research is non-experimental, simple descriptive cross-sectional, applied a survey and structured questionnaire of 16 questions that were applied to 272 clients of the company. The proposed hypothesis was validated by the results obtained, determining that the majority of those surveyed have knowledge about the collection processes applied by the Credivargas company, and it also has a prestigious image at the national level, however, the Jaén office is considered to have a high level of delinquent growth. According to the results, they estimated that there is more than 10% of the delinquent portfolio at high risk, while only 43% accept it in the collection system processes applied by the Credivargas company. It is concluded that it is necessary to implement collection strategies to reduce the delinquent portfolio and expand the credit market in the Jaén office.

Keyword: Commercial credit, Delinquency, doubtful debt.

I. INTRODUCCIÓN

En Washington, EE.UU. El Centro de inclusión financiera (CIF, 2020) consideró que la protección del consumidor es fundamental para generar confianza en el cliente y se reconoce cada vez más como la piedra angular del sistema financiero estable, sin embargo, la carencia cultural y la irresponsabilidad no permiten cumplir con el compromiso del crédito otorgado, la CFI, implementó estrategias modernas para reducir la morosidad y garantizar la recuperación de las inversiones. En Matagalpa Nicaragua, según el autor López (2018) publicó la investigación titulada: "El plan estratégico para recuperar la cartera morosa de la Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillado, periodo 2017-2018". Describió las deficiencias de la gestión comercial y la recuperación de la morosa, identificaron los riesgos del crecimiento moroso, el análisis situacional tuvo necesidad de aplicar entrevista a los clientes más destacados y encuesta a los clientes que visitan la oficina de pago, los resultados permitieron tomar medidas adecuadas logrando gestionar la recuperación con trato directo del cliente.

En la Región Puno Gutiérrez, (2017) publicó que la morosidad de las micro finanzas en Juliaca, se debe al impacto del factor fragilidad en la empresa, causada por altos niveles de créditos aprobados y que no lograron pagar su deuda pendiente siendo la morosidad un problema de liquidación, este riesgo del crecimiento de la cartera morosa forma parte de la incertidumbre del comportamiento crediticio del cliente, sin embargo, las empresas asumen dichas pérdidas económica. Por eso es necesario tomar medidas anticipadas para evitar la presencia de estos riesgos, además las estrategias en la recuperación buscan acercar a los deudores, dándoles alternativas promocionales que disminuyen la cartera pesada. En la Región La Libertad, Núñez & Pinedo (2019) consideró que para instaurar estrategias que reduzcan la cartera morosa de los créditos otorgados por la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. La estrategia que implemento para retornar la confianza a sus clientes morosos fue el refinanciamiento de la deuda exonerando los intereses acumulados. Sin embargo, parte de la cartera morosa se resiste a cumplir su obligación de pago por el cual la empresa lo denomina como cartera pesada, difícil de recuperar esto se refleja en el análisis financiera mensual como índice de morosidad que sirve como indicador para controlar las futuras perdidas por falta de

pago. En la Región San Martín, según Mori & Silva (2018) refirió que la empresa “Credivargas” oficina Tarapoto presentó la problemática en la aprobación de créditos, la mayoría de clientes declaran direcciones de vivienda desconocida, presentan el recibo de agua o de luz y se considera como la vivienda actual, sin embargo, después de obtenido el crédito alguno no logran ser ubicados por el cual se genera deuda incobrable, permitiendo el crecimiento de la cartera pesada.

En la actualidad la empresa Credivargas Oficina Jaén cuenta con la actividad económica comercial número 4759 “Venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres en establecimientos especializados”. Además, tiene instalado una oficina exclusiva que desarrolla acciones comerciales gestionando la recuperación de capital invertido. Se aprecia que la morosidad se incrementa constantemente, preocupaciones por faltas de compromiso de los clientes, esto permiten que la empresa tome acciones de seguridad y riesgo a la inversión del crédito. El departamento de créditos y cobranzas debe ser eficiente para lograr recuperar el capital invertido. La dependencia económica circular actúa con transparencia en los procesos de cobranza permitiendo reducir pérdidas constantes ya que diariamente se incrementa la cartera de clientes.

El problema a desarrollar es: ¿De qué manera la implementación de estrategias de cobranza permitirá recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019?, y los problemas específicos son: ¿Cómo analizar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén?, ¿Cómo diagnosticar los procesos de cobranzas de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019?, ¿Cómo diseñar estrategias de cobranza que permitan reducir la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019? y ¿Cómo validar la propuesta fundamentada?

Para el investigador Hernández y otros, (2014) los estudios científicos fundamentan, bases teóricas de ciencias contables que son relacionadas directamente con el área comercial donde se desarrollan acciones de cobranza que

evalúan la situación económica y financiera de la empresa. Estos estudios nos brindan aportes que ayudará tomar decisiones estratégicas.

El estudio es útil, ya que permitirá conocer las apreciaciones que los clientes tienen respecto al desempeño administrativo, aquí se identifican las competencias técnicas que presenta el personal en el campo de la gestión de cobranza, factor principal que nos permite mejorar continuamente para lograr el rendimiento eficiente y la rentabilidad económica para la empresa. Parte de la iniciativa del autor es buscar las estrategias adecuadas para el campo técnico contable aplicando experiencias en base a la realidad empresarial local con operaciones financieras adecuadas para evitar riesgos financieros en el futuro.

El objetivo general es: Determinar de qué manera la implementación de estrategias de cobranza permitirá recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén - Cajamarca, 2019 y los objetivos específicos son: 1). Analizar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019. 2). Diagnosticar los procesos de cobranzas de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019. 3). Diseñar estrategias de cobranza que permitan reducir la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019 y 4). Validar la propuesta por especialista. Se propone la siguiente hipótesis general: La implementación de estrategias de cobranza permitirá recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén - Cajamarca, 2019.

II. DESARROLLO

Los antecedentes internacionales se detallan a continuación:

En Ecuador, Loja, el investigador Armijos (2016) consideró implementar “la gestión por procesos del área de crédito y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Ltda” con el propósito de mejorar el servicio y lograr cambios administrativos que permitan tener resultados aceptables, por el prestigio que cuenta la cooperativa con 12 años en el mercado, realiza una propuesta para mejorar sus procedimientos siguiendo un modelo de gestión por procesos para el área de estudio a fin de lograr eficiencia en el área de estudio. El aporte que realiza el mencionado informe de investigación abarca en el diseño y definición de los procesos de créditos y cobranzas mediante la confección de diagramas y utiliza simbologías adecuadas para entender en primera instancia el flujo del proceso y esquematizar para contribuir de esta manera para conocer y actuar de la mejor forma en un proceso respecto a lo que se investiga. Asimismo, recomienda acceder a las capacitaciones constantes basados en tendencias que están teniendo de colocaciones y gestión de cobranzas la cual realiza un estudio de métodos en las áreas de recuperación de cartera.

Los estudió sobre estrategias de operaciones para otorgar créditos y mejorar las cobranzas individuales y empresariales en Guayaquil (Montes, 2016). Actualmente la morosidad crece y los riesgos económicos son cada día más exigente. Ante este impacto las empresas financieras toman medidas correctivas para evitar grandes pérdidas económicas, en algunas oportunidades ofrecen la cartera vencida a empresas que dedican a recupera un determinado porcentaje de la deuda y evitan que el cliente sea registrado en la central de riego perdiendo la credibilidad para futuros créditos bancarios. Concluyendo que la mayor relevancia en la que se enfoca este estudio fue que se analizó los procedimientos de la Gestión de Crédito y Cobranza que maneja la empresa determina que son inadecuados, ya que existe un alto índice de morosidad, pero las estrategias y medios, son evaluados antes de otorgar el crédito, sin embargo, existen clientes que cumplen el compromiso asumido, mientras que otros esperan las notificaciones de cobranza para cumplir con su obligación de pago. El aporte más resaltante que hace el autor

respecto al análisis del mencionado estudio es que da a conocer un diagnóstico de cómo estaba la empresa antes de aplicar las nuevas políticas de crédito y cobranza y por ende compara con la nueva propuesta, esto para la empresa contribuye a no cometer los mismos errores de manera cuantitativa y aplicar lo propuesto debido a que existió todo un proceso de investigación.

En Colombia, (Bello-Rodríguez y otros, 2018) Estudiaron la cartera morosa de una empresa del sector farmacéutico, la cual está presentando problemas de liquidez, las dificultades que presenta la compañía están asociadas con las políticas de cartera implantadas. Los resultados permitieron desarrollar análisis de los estados financieros e indicadores, se va a establecer cuál es la situación real de la empresa. Concluyeron que la información obtenida del análisis será la base para tomar de las decisiones necesarias para el mejoramiento de los indicadores y la liquidez de la empresa, con la proyección de los estados financieros se de mostraran las mejoras que obtendrá la empresa en el futuro.

Los antecedentes nacionales se describen a continuación:

Farje et al. (2016) refirió en su publicación sobre: El método de cobranza de la Empresa Overall Lima, Perú. El objetivo de estudio apunta a disminuir los indicadores de morosidad, además busca estandarizar procesos y funciones del departamento de cobranzas, para evitar el crecimiento de la cartera morosa y el riesgo de las cobranzas incobrables. Se concluye con la implementación del plan optimizando el tiempo de los procesos. También es significativo las tasaciones periódicas de las variables de cobranza para detectar problemas económicos y aplicar acciones preventivas para evitar el crecimiento de la morosidad los riesgos que posteriormente se vuelvan cuentas incobrables y controlar los costos que se invierte para cobrar reduciendo el margen de utilidad en la empresa. Uno de los aportes de mayor relevancia es que gracias a esta investigación ayudará a detectar de una manera más minuciosa los problemas encontrados en la empresa particularmente en el área de créditos y cobranzas, que al aplicar las políticas permitirá a la empresa tomar medidas correctivas en el crecimiento de la morosidad. Es por eso que es necesario implementar mejoras administrativas reduciendo el exceso de personal y los costos económicos.

En Trujillo en desarrolló estudios que trataron sobre los procesos operativos de cobranza con el objetivo de implementar tácticas y habilidades para acelerar la percepción del efectivo, el presente estudio diseñó la idea para incrementar los resultados financieros del año 2014 y 2015 (Paucar & Rodríguez, 2015), esto fueron reflejados en los reportes de los estados financieros de cierre anual donde se apreció cambios favorables para la empresa. Posteriormente concluyó con la optimización de los métodos ejecutivos de cobranza mejorando el entorno económico y financiero, así como la disminución en la reducción de morosidad.

De igual manera (Hidalgo, 2018) “Evaluó la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”, se estimo que el impacto de la morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos que afectaban el buen funcionamiento institucional siendo necesario obtener información se aplicó entrevistas, encuestas y análisis documentario logrando determinar las estrategias para implementar “programa de refinanciamiento de cartera morosa y lograr recuperar deuda”.

Otro caso se presento en la publicación del investigador (Ferrel, 2016) quien evaluó los efectos crediticios provocados por el retraso de la deuda en la empresa “Crediscotia”. El crecimiento de la morosidad, es oportuna en todas las empresas financieras las cuales buscan asegurar los créditos para evitar los riesgos económicos. La falta informativa del historial crediticio y las condiciones del cliente permite una calificación dudosa especialmente en clientes que recién ingresan al sistema financiero. Los efectos de la carencia de pagos programados son reflejo de un comportamiento tardío al cumplimiento de la deuda, los clientes morosos crecen masivamente y son parte del riesgo empresarial, siendo esta amenaza una forma de limitar el progreso, las financieras buscan procedimiento para recuperar la inversión en cuanto a detectar a tiempo las causas por tener procesos operativos que generen un riesgo crediticio elevado a la vez propone un plan de riesgos para reducir la morosidad de la Financiera Crediscotia, la cual e importante para esta tesis ya que muestra la importancia de detectar los procesos que causen morosidad.

Para el investigador Nole (2016) estableció estrategias de cobranza en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque Zonal Ferreñafe, 2015. Para logra obtener información aplicó una encuesta a clientes morosos con deuda vencida mayor a 3 cuotas y determinó el alto índice de morosidad, siendo necesario aplicar actividades de gestión de cobranza, desarrollando el plan operativo de recuperación de cartera morosa para evitar el crecimiento de la morosidad y las pérdidas económicas.

Desde el punto de vista teórico, las estrategias de cobranza son procedimientos que buscan renovar la confianza con el cliente deudor mediante la comunicación, se logra entender las condiciones y responsabilidades del cliente, sin embargo, esto se vulnera por falta de responsabilidad (UAC, 2019). El refinanciamiento busca reducir los intereses aplicados por la morosidad mientras que la deuda se programa con nuevo calendario de pago. Diversas estrategias en la gestión de cobranza buscan primero recuperar la deuda de los clientes morosos, reduce resultados riesgosos y da oportunidad para ampliar el capital y ofrecer más oportunidades a otros clientes (UNF, 2019).

Es un método que permite gestionar el proceso de la cobranza de los créditos a favor de la entidad, disponer e inspeccionar la cartera de clientes que avale una conveniente y pertinente atracción de los recursos". Describe que el sistema de cobranza es un procedimiento que nos va a ayudar a dirigir las etapas de la cobranza que realiza la entidad para una recuperación pertinente de los capitales. Todo esto permite que la empresa tenga una eficiente y eficaz gestión ya que esto conlleva a que sus ingresos le permitan tener una estabilidad y una rentabilidad óptima (Ettinger & Goliet, 2018).

Las gestiones empresariales para recuperar la cartera morosa en general, buscan que sus clientes deudores (agrupados por cuotas vencidas), ingresen al proceso de recuperación de la deuda, pero muchos de los clientes se resisten a cumplir sus pagos, sin embargo, son reportados a la central de riesgo y desde ese momento el cliente es privado a obtener crédito económico con otras empresas financieras (Panez, 2018).

La economía considera que los Periodo Promedio de Cobro (PPC) permitan calcular el tiempo de espera para lograr la recuperación de una inversión financiera. El tiempo en que tarda la recuperación morosa (15, 30, a 90 días) son periodos de perdida económicas (UNF, 2019).

Para calcular el PPC es necesario aplicar la siguiente formula:

$$PPC = \text{"cuentas por cobrar x días en el año / Ventas al crédito"} \text{ (USS, 2019)}$$

“El seguimiento de la cobranza son parte de las funciones generales de los procesos de cobranza, para lograr hacer efectivo la recaudación del pago de la deuda vencida, este seguimiento permite saber cómo se encuentra realmente el cliente y de qué manera podemos recuperar la deuda”. Diversos métodos se aplican para lograr persuadir la responsabilidad de pago de los clientes, el principal de ellos es la notificación escrita donde mediante una carta se indica la cuenta vencida. Además, señala las condiciones legales que la empresa tomaría en caso de omita su pago. Este método ha logrado ser eficiente y permite retornar la confianza a clientes (UNF, 2019).

Brachfield (2017) consideró adecuadamente realizar cobranza directa al deudor, para lograr perseverancia en reconocer y concientizar al cliente, aquí el personal de cobranzas debe estar preparado para lograr dar respuesta a las inquietudes del cliente (pág. 58). El retraso al compromiso de pagos genera recargos del interés adicional puesto que ocasiona dificultades directas con el cliente (pág. 71).

La Cobranzas: son procesos administrativos que se rigen de acuerdo a las normas legales en la cual la empresa financiera se rige además en la celebración del contrato refiere su aplicación”. Las notificaciones son actuaciones legales que permiten recordar al cliente su compromiso asumido y que no ha logrado cumplir en un determinado periodo. La cobranza es una orden de pago programado y respetando el compromiso del cliente, en ocasión no se logra conciliar la falta del compromiso de pago y se proceden actuaciones judiciales quienes ordenan el pago inmediato o el embargo de las garantías dadas (UCV, 2019). La aprobación de un crédito fundamenta el periodo de recuperación y las utilidades que se obtendría por

el préstamo, el valor del dinero en un determinado no tiene el mismo costo, los bienes aumentan su valor, sin embargo, el dinero mantiene el mismo costo, por eso al aceptar un “crédito financiero se establece el interés adicional para mantener el valor del dinero con respecto al tiempo cumplido” (UNF, 2019; Cerón y otros, 2017). Consideró que el índice de morosidad evalúa la cartera vencida de los préstamos ofrecidos, este indicador mide el riesgo económico que está expuesto la empresa a no lograr recuperar durante el plazo de 90 días. Se calcula mediante la siguiente formula:

$$\text{Índice de Morosidad (IM)} = \text{saldos de meses anteriores} / \text{facturación total}$$

La cartera morosa son cuentas deudoras de un determinado periodo USS (2019) los clientes deudores pierden la credibilidad a no lograr cumplir con el cronograma de pago establecido, el atraso constante de más de 90 días quita confianza y la empresa limita la oferta de otros productos y solo se dedica a recuperar su deuda. La “Liquidez” de una empresa permite desempeñar eficientemente las obligaciones propuestas. Es necesario evaluar el capital a invertir para lograr cumplir con la responsabilidad y evitar dejar de producir en periodos cortos (UNF, 2019). La razón corriente evalúa la cantidad de obligaciones de corto tiempo y son reemplazadas con el activo corriente, si el resultado es mayor a 1 la empresa dispone de solvencia económica y cumple con sus actividades programadas caso contrario necesita de mayor inversión para evitar su quiebra. Se calcula de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Razón corriente} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente.}$$

En oportunidades la rotación de capital de trabajo (RT) nos permite generar ingreso en las ventas por la mayor adquisición de bienes, la utilización eficientemente del capital produce resultado aceptable se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \text{Ventas} / \text{Capital total de trabajo (USS, 2019; Coello, 2015).}$$

El Índice de Morosidad mide la solidez de créditos morosos sobre el total de ofertas aprobadas. Se calcula así:

Índice de morosidad = A/B ; donde “A” es el saldo de cartera de crédito vencida y “B” es el saldo de cartera de crédito total.

La provisión de la cartera vencida se debe a los clientes que no pagan sus deudas y para proveer y reconocer ese riesgo constante de perder parte de lo vendido a crédito, de no poder recuperar esa cartera, de no poder cobrar esas deudas, la empresa, mensualmente hace una provisión sobre el valor de la cartera que según análisis del comportamiento de sus deudores considera que no es posible recuperar y se debe aprovisionar (Acosta Espinoza, 2021). Las deudas dudosas son difíciles de enfrentar, el valor nominal se considera aproximadamente el treinta y tres por ciento anual. Mientras que la provisión de cartera vencida estima un porcentaje según la clasificación siendo: Deuda menor a 60 días es 0%, a 90 días es 20%, a 180 días es 30%, a 360 días es 40% y la deuda mayor a 1 año es 100% (Algarra, 2012).

Es habitual, que exista índice de morosidad por créditos designados a diversos clientes y al ser inexistente estrategias que ayuden a reducir la morosidad, es donde cada proceso operativo no cuenta con lineamientos preestablecidos debido a que dichos procesos manuales se encuentran desfasados y la automatización de estos son requeridos urgentemente, como es el caso del proceso de evaluación de un crédito hasta el cobro de este (Sampath, 2021). Muchas veces para cada colaborador sus actividades diarias vienen a ser un obstáculo relevante esto se debe a que no tiene claro sus funciones y sus procesos a seguir, ya que el escaso seguimiento y/o monitoreo continuo sobre los créditos a brindar y en lo que se refiere a las cobranzas no se ejecutan a tiempo, ocasiona así un problema latente de alto riesgo para cualquier tipo de empresa.

III. METODOLÓGICO

3.1. Tipo de la investigación

De acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología Concytec (2018) clasifica la investigación: Es de tipo “básica” cuyo propósito de ofrecer información construye nueva base de conocimiento que mejora la calidad del contenido técnico de la investigación. La comprensión es elemental para logra aspectos fundamentales como medios observables para lograr nuevos enfoques (pág. 68).

Hernández et al (2014) la naturaleza de la investigación es descriptiva, ya que recogió opiniones de los encuestados respecto al objeto de estudio, a través de los instrumentos de investigación que se ha elaboró para el análisis cuantitativo-objetivo respectivo.

3.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) clasifica el diseño de investigación como: No experimental, porque las variables de estudio no sufren cambios, es transversal – descriptivo, ya que permite indagan el estudio por un determinado periodo, es flexible porque logra obtener información en tiempo real. Su representación gráfica es:

$$M \rightarrow X \rightarrow Y$$

Dónde:

M: Muestra

X: Cartera morosa

Y: Diseño de estrategias de cobranza.

3.3. Variables y operacionalización

Según la identificación problemática se determinaron las siguientes variables:

Variable 1: Estrategia de cobranza

Ettinger & Goliet (2018) define la estrategia de cobranza como el conjunto de acciones administrativas que aplica a clientes con deuda, se direcciona las acciones desde una simple notificación telefónica que recuerda la deuda pendiente y la obligación de cumplir con su compromiso. Si no hay respuesta del cliente se notificar por diversos medios y ante la negativa del cliente se registrar a la central de riesgo.

La definición operacional se considera como el ejercicio formal regulado dentro de la empresa para persuadir el cobro de la deuda morosa y medirla su nivel de eficiencia, siendo necesario utilizar técnica para mejorar las relaciones entre el cliente y la empresa.

Variable 2: Cartera morosa

Gutiérrez (2017) define la cartera morosa como el retraso de las cuotas vencidas que fueron programadas por un cronograma de pago y el cliente asume el compromiso de cumplir. Además, se clasifica según el tiempo el mismo que la empresa procede a iniciar diversas formas de recuperar la deuda.

La definición operacional: hace referencia a los clientes morosos clasificados según el nivel de deuda, sin embargo, genera perdidas financieras que pueden medir el estado económico de la empresa.

3.4. Población, muestra y muestreo

Población: según Bernal (2010) es el conjunto de elementos o personas cuya condición es homogénea y se identifican según el ámbito territorial o de acuerdo a un tipo de proceso general, es denominada población finita cuando se conoce la cantidad exacta e infinita cuando se desconoce.

La empresa “Credivargas” Oficina Jaén, registra una cartera de 2,040 clientes de los cuales sólo el 64.56% cumple con el cronograma de pago

programado, mientras que el 35.44% no cumple con sus pagos a tiempo, siendo la población de estudio 723 clientes morosos.

Criterios de inclusión: Persona que firman contrato de crédito, persona que adquiere un producto crediticio, persona mayor de edad.

Criterios de exclusión: Personas que están registrados en la central de riesgo, cliente que no cumple con los requisitos de préstamo.

Muestra: la definición según Bernal (2010) es una parte de la población que se calcula según el tipo de fórmula estadística, bajo la condición que presenta la población (finita e infinita). En este caso se trata de una población finita y se calcula aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n: muestra = "X"

N: Población = 723 Clientes

p: Población con la característica exitosa al 95%

q: Población con la característica de fracaso al 5%

Z: Nivel de confianza deseado 99% = 2,58

e: Nivel de error dispuesto a cometer 0.05

Por lo tanto

$$n = \frac{2.58^2 * (0.95 * 0.05)}{0.05^2 + \frac{2.58^2 * (0.95 * 0.05)}{723}} = \frac{0.316179}{0.00293611} = 107$$

La muestra calculada es de 107 clientes.

Muestreo: Aleatorio simple.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los materiales para el recojo de información serán seleccionados de acuerdo a las variables definidas y su operacionalización, en nuestro caso planteamos técnicas adecuadas para obtener información que permitirá evaluar el estado actual del estudio, así también la aplicación de la variable solución determinando el nivel de cambio obtenido.

Técnica de recolección de datos: Según Huamán (2005) considera necesario utilizar el análisis documental y la encuesta, ya que es la técnica más adecuada para establecer contacto directo con los clientes que son fuente de información.

Instrumentos: Para Huamán (2005) el desarrollo del análisis documental fue necesario interpretar el balance contable, el estudio de mercado y el informe anual del área comercial. Además se utilizó el “Cuestionario” como instrumento adaptable en la encuesta. En nuestro caso la encuesta está conformada por 16 preguntas con respuestas cerradas (Sí / No / No sabe / No opina) (Likert, 1993).

La validación del instrumento fue aplicada mediante el juicio de experto el mismo que emite su opinión sobre las preguntas establecidas, garantizando la aplicación de la misma así lo considera Hernández y otros (2014). Los profesionales que conforman esta validación tienen reconocimiento por el profesional y constan con experiencia en la docencia universitaria.

Tabla 1:

Jueces que validaron el instrumento de la investigación

Juez	Grado profesional	Experiencia profesional
Vidauro Carpio Incio	Magister	20 años
Pedro Barboza Zelada	Doctor	32 años
Máx Urbina Cárdenas	Doctor	40 años

3.6. Procedimientos de recolección de datos

Bernal (2010) Por su naturaleza esa investigación aplica el método inductivo ya que los procesos utilizados para obtener información, procesarla y determinar conclusiones partiendo de hechos particulares. Para desarrollar el informe de la investigación se desarrolló los siguientes procesos:

- Preparación de la técnica y el instrumento para la recolección de datos.
- Aplicación de la encuesta de acuerdo a la muestra estimada.
- Registro de datos utilizando el programa Excel, para el diseño de tablas y gráficos.
- Definir la estructura de la base de datos en SPSS, Calcular la estadística descriptiva y la la fiabilidad.
- Preparación del informe técnico utilizando el aplicativo Word

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Toda información debe ser procesada conforme lo recomienda George & Mallery (2013) obtenida será evaluada mediante el análisis estadístico de la “**Confiabilidad**” la información se valida mediante el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach, y los estadígrafos descriptivos de cada ítem y su correlación determinando la viabilidad de la investigación. Según el resultado cuanto más cerca se encuentre al valor del alfa igual a 1 que representa al 100%, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Los criterios de evaluación del “a” < = al 60% automáticamente se “rechaza”, sin embargo, se “acepta” cuando el “a” < = 80% o si es mayor, entonces se considerará como “óptimo.

IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Objetivo 1: Análisis de la cartera morosa

Dimensión Cliente:

Tabla 2.

Análisis económico al cierre del año 2018

Clientes	Cantidad	Fuente
Total de clientes potenciales	9,220	Estudio de mercado
Total de cartera de clientes	2,040	Balance 2018
Total de clientes con pago a tiempo	658	Balance 2018
Total de ampliación crédito	199	Balance 2018
Total de cierre de crédito	460	Balance 2018
Total de clientes morosos	723	Balance 2018
Porcentaje de cartera riesgoza	11.11%	Balance 2018
Evaluación 2016		
Total de cartera de clientes	1430	
Total de clientes con pago a tiempo	552	Balance 2016
Total de ampliación crédito	112	Balance 2016
Total de cierre de crédito	180	Balance 2016
Total de clientes morosos	586	Balance 2016
Porcentaje de cartera riesgoza	10.07%	Balance 2016

Nota: La cobertura de la empresa Credivargas oficina Jaén tiene aproximadamente 9,220 clientes potenciales que son representados por los trabajadores de las entidades públicas y privadas de la provincia Jaén, además existen 658 clientes que cumplen con el pago a tiempo, inclusive 199 clientes ampliaron crédito, 460 terminaron de pagar todo el préstamo. Finalmente se identificó que la cartera morosa del año 2016 fue de 586 clientes llegando a al 10.07%, mientras que en el año 2018 llegó a 723 clientes morosos y la cartera riesgosa fué 11.11% notando la diferencia de crecimiento del 1.04%.

Dimensión Índice de morosidad

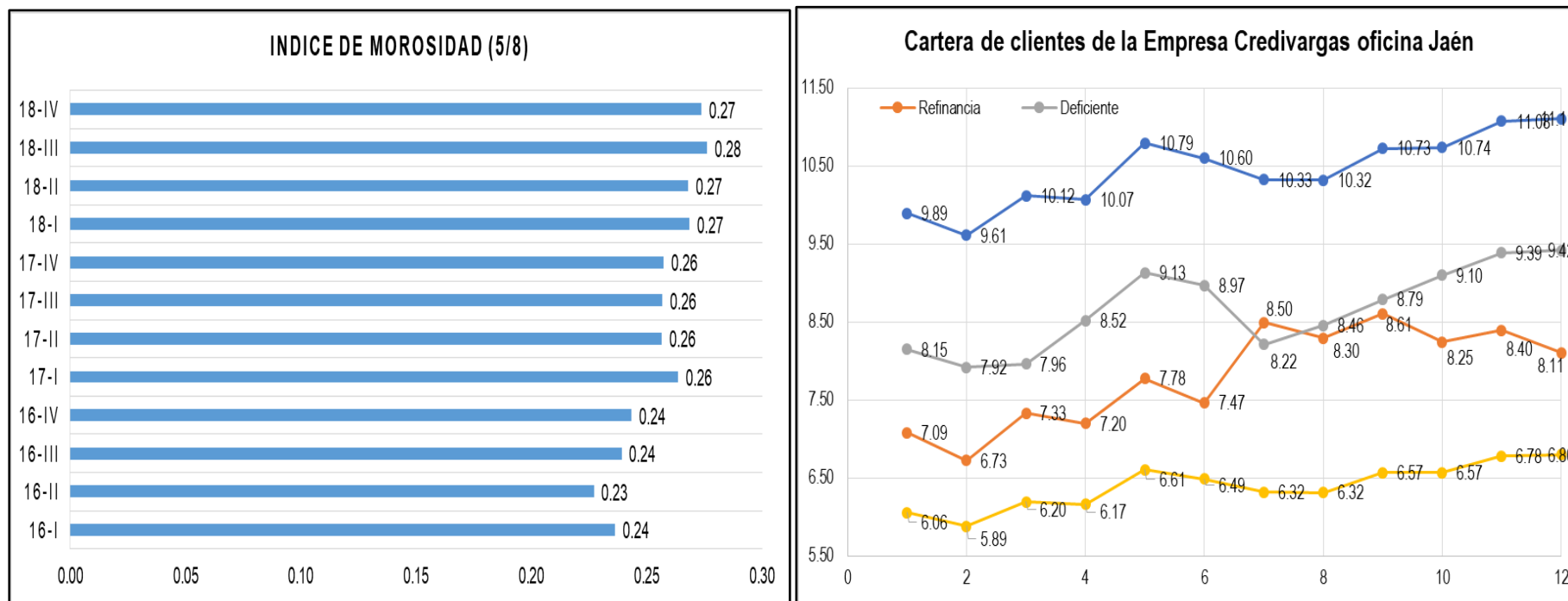
Tabla 3.

Índice de Morosidad al cierre del año 2018

Indicadores	TRIMESTRE 2016				TRIMESTRE 2017				TRIMESTRE 2018			
Indicadores	16-I	16-II	16-III	16-IV	17-I	17-II	17-III	17-IV	18-I	18-II	18-III	18-IV
1. Al día	1,466,264	1,539,577	1,424,109	1,416,988	1,289,459	1,334,590	1,387,974	1,394,914	1,341,628	1,361,753	1,293,665	1,319,538
2. Refinanciados	151,014	148,296	152,745	149,995	152,695	149,947	176,937	173,752	176,880	171,927	168,832	165,793
3. Vencidos	173,713	174,582	165,852	177,462	179,237	180,133	171,126	177,116	180,658	189,691	188,743	192,517
4. Cobranza judicial	129,100	129,746	129,097	128,451	129,736	130,384	131,688	132,347	134,994	137,019	136,334	139,060
5. Cartera morosa (2+3+4)	453,827	452,623	447,694	455,909	461,668	460,464	479,752	483,215	492,531	498,637	493,908	497,371
6. Cartera bruta (1+2+3+4)	1,920,091	1,992,200	1,871,803	1,872,897	1,751,127	1,795,055	1,867,726	1,878,129	1,834,160	1,860,389	1,787,573	1,816,909
7. Cartera riesgoza (10.98%)	210,826	211,880	210,821	209,767	211,864	212,924	215,053	216,128	220,451	223,757	222,639	227,091
8. Cartera Neta (6 + 7)	2,130,917	2,204,080	2,082,624	2,082,664	1,962,991	2,007,978	2,082,779	2,094,257	2,054,610	2,084,147	2,010,212	2,044,001
Indice de morosidad (5/6)	0.24	0.23	0.24	0.24	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.28	0.27

Figura 1:

Comparaciones de indicadores de morosidad, año 2016 - 2018



Nota: El índice de morosidad del I Trimestre 2016 es de 24%, mientras que el IV trimestre 2018 es de 27%, se demuestra que existe crecimiento moroso constante y se requiere mejorar las gestiones de cobranza.

Dimensión Tipos de provisión

Tabla 4.

Estudio de indicadores al cierre del año 2018

Indicadores	Tipos de provisión	% TRIMESTRE 2016				% TRIMESTRE 2017				% TRIMESTRE 2018			
		16-I	16-II	16-III	16-IV	17-I	17-II	17-III	17-IV	18-I	18-II	18-III	18-IV
Al día	Normal	68.81	69.85	68.38	68.04	65.69	66.46	66.64	66.61	65.30	65.34	64.35	64.56
Refinancia	Nuevo	7.09	6.73	7.33	7.20	7.78	7.47	8.50	8.30	8.61	8.25	8.40	8.11
Deficiente	Deuda < = 3 meses	8.15	7.92	7.96	8.52	9.13	8.97	8.22	8.46	8.79	9.10	9.39	9.42
Dudoso	> 3 ó <=6 meses	6.06	5.89	6.20	6.17	6.61	6.49	6.32	6.32	6.57	6.57	6.78	6.80
Pérdida	> 6 meses	9.89	9.61	10.12	10.07	10.79	10.60	10.33	10.32	10.73	10.74	11.08	11.11
Cartera neta		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Todos los indicadores de morosidad son creciente los clientes que cumplen sus pagos oscila entre el 64 al 69% y los que refinancian su deuda están entre el 6 al 8%, sin embargo, el 7 al 9% son clientes deficientes que tienen el atraso de tres meses, los clientes dudosos tienen el atraso de pago de 4 a 6 meses oscila entre el 5 al 6% y los clientes deudores mayores a 6 meses de atraso están considerado como clientes de cartera pesada oscila desde el 9.90 al 11 %.

4.2. Objetivo 2: Analizar el sistema y los procesos de cobranza actual

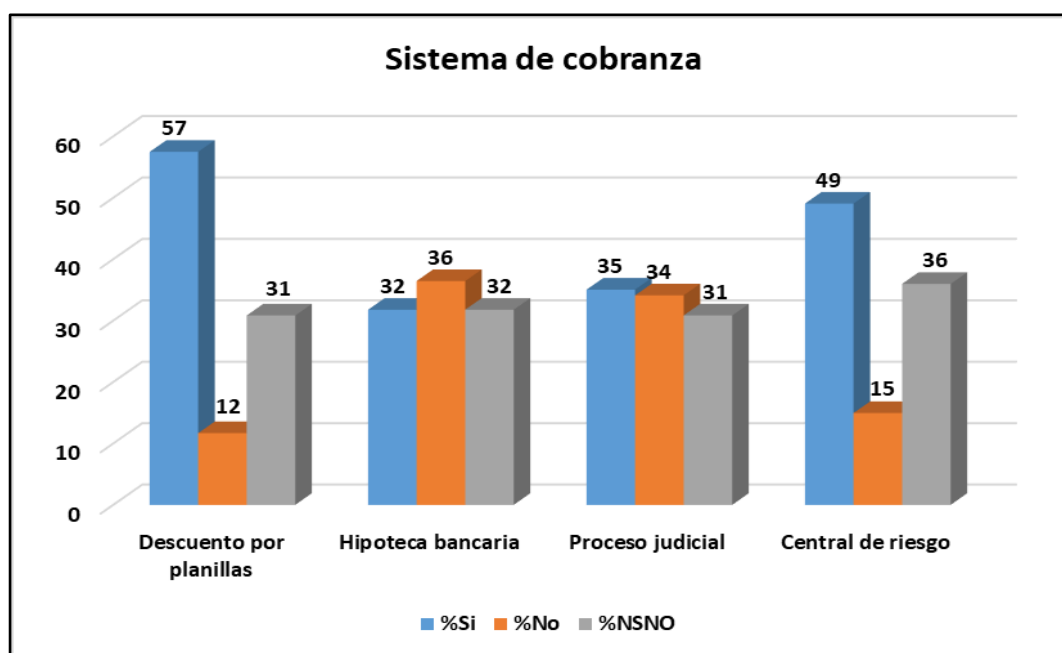
Tabla 5.

Estudio del sistema de cobranza “Credivargas”

Dimensión	Nro	Pregunta	Si		No		NSNO	
			#	%	#	%	#	%
Descuento por planillas	1	¿Admite préstamo con descuento por planilla?	57	57	13	12	37	31
	2	¿Recomendaría préstamos con descuento por planillas?	66		12		29	
Hipoteca bancaria	3	¿Cree que los préstamos hipotecarios ayudan su economía?	56	32	19	36	32	32
	4	¿Considera riesgoso los créditos hipotecarios?	12		59		36	
Proceso judicial	5	¿Cree que los bancos no pierden juicio por deuda?	62	35	14	34	31	31
	6	¿El proceso judicial es adecuado para recuperar un préstamo?	13		59		35	
Central de riesgo	7	¿Recomendaría, evitar llegar al registro de la central de riesgo?	57	49	20	15	30	36
	8	¿La central de riesgo perjudica sus oportunidades financieras?	48		12		47	
Total			46	43	26	24	35	32

Figura 2:

Balance del sistema de cobranza



Nota: De los 107 encuestados, el indicador descuento por planillas el 57% lo admite, que el 32% considera que los créditos Hipotecarios son buena alternativa para crecer. Mientras que el 35% admite que los procesos judiciales son necesario para que la gente cumpla con el pago del préstamo, sin embargo, el 49% acepta que el registro de la Central de riesgo perjudica las oportunidades financieras y recomienda a los clientes cumplir con sus pagos a tiempo. Finalmente, el sistema de cobranza que aplica la empresa Credivargas el 43% lo acepta, mientras que el 57% lo rechaza o no tiene interés en opinar.

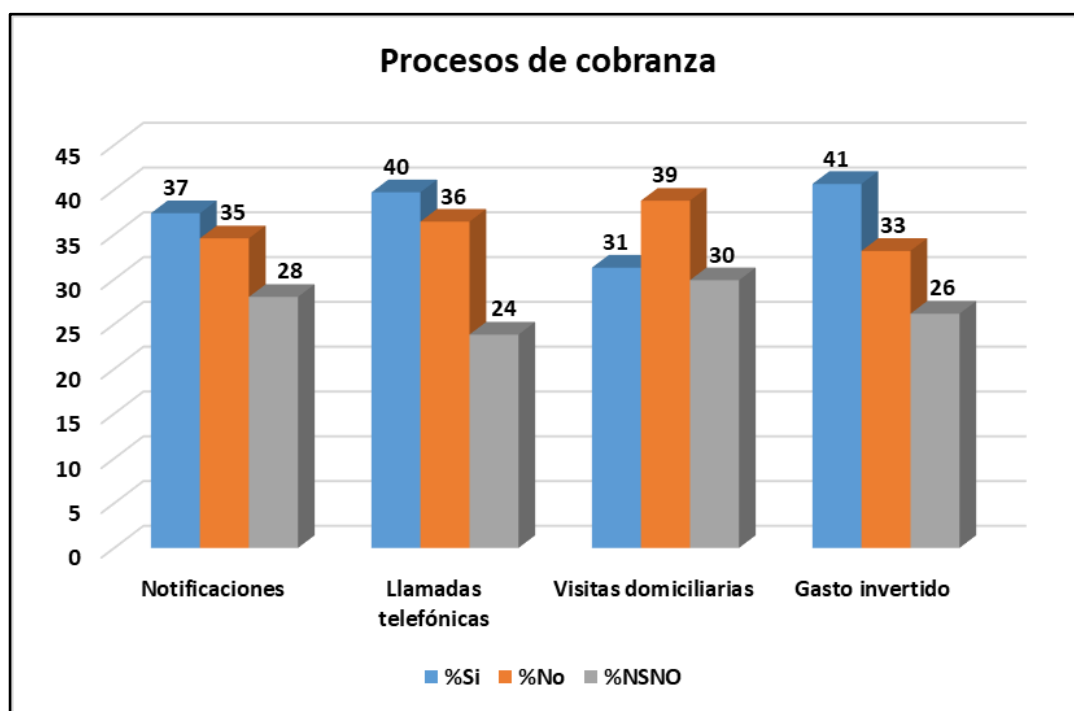
Tabla 6.

Estudio del proceso de cobranza “Credivargas”

Dimensión	Nro	Pregunta	Si		No		NSNO	
			#	%	#	%	#	%
Notificaciones	9	¿Alguna vez ha sido notificada por deuda?	43		32		32	
	10	¿Anticipa sus pagos, antes de la fecha del cronograma?	37	37	42	35	28	28
Llamadas telefónicas	11	¿Ha recibido alguna llamada por deuda pendiente?	48		38		21	
	12	¿Le desagrada las llamadas por deuda pendiente?	37	40	40	36	30	24
Visitas domiciliarias	13	¿Ha tenido alguna visita del gestor de cobranza?	38		38		31	
	14	¿Considera adecuado las visitas del gestor de cobranza?	29	31	45	39	33	30
Gasto invertido	15	¿Es consciente que la morosidad, genera gastos excesivos?	44		37		26	
	16	¿Aceptaría refinanciamiento de la deuda para evitar recargos?	43	41	34	33	30	26
Total			40	37	38	36	29	27

Figura 3:

Comparación de los procesos de cobranza

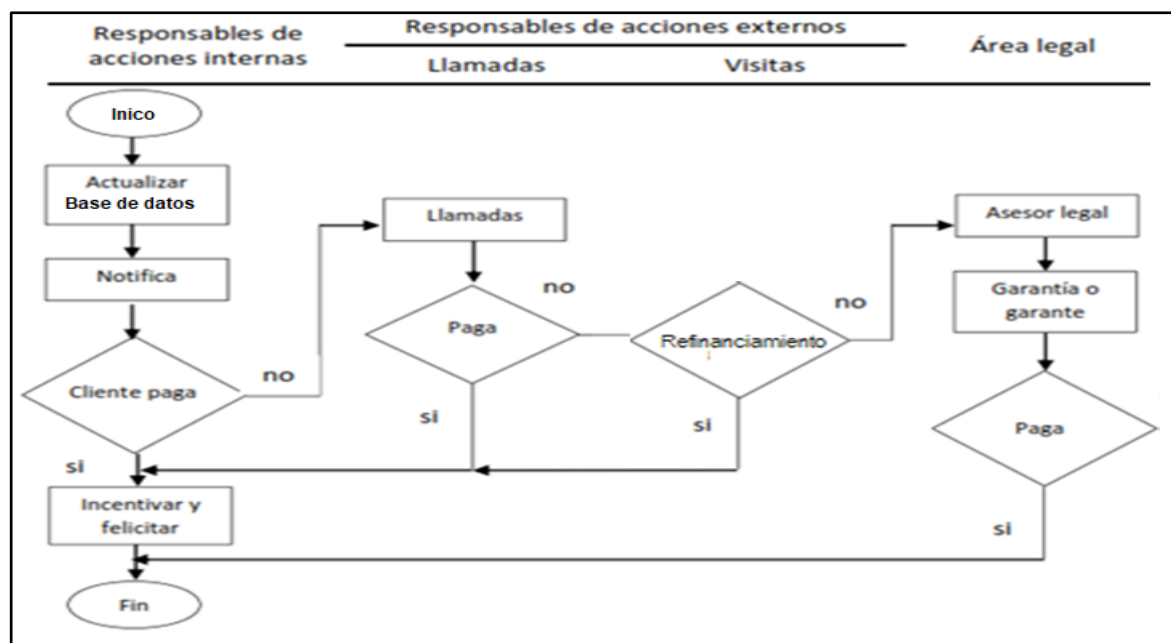


Nota: De los 107 encuestados el indicador de notificaciones el 37% acepta recordar sobre la obligación de pago pendiente, también el 40% acepta las llamadas telefónicas, sin embargo, el 31% se siente incómodo con la visita domiciliaria y el 41% es consiente que, al no cumplir con el cronograma de pago se generan gastos adicionales, el mismo que se factura al momento de pagar o refinanciar la deuda. Finalmente, los procesos de cobranzas sólo el 37% los acepta, mientras que el 63% lo rechaza o no tiene interés en opinar.

4.3. Objetivo 3: Diseñar estrategias para disminuir la cartera morosa

Figura 4:

Flujograma de los procesos actuales de cobranza



Nota: La empresa Credivargas, es flexible en las cobranzas y muchos clientes evaden responsabilidad, la notificación solo es por las llamadas telefónicas, sin embargo, si acumula tres meses se aplica el refinanciamiento y se entrega nuevo cronograma de pago, pero. existen clientes que hacen omiso al proceso y no acuden a pagar, entonces pasan al proceso de judicial notificándose al garante para que acceda al pago, en muchos casos el garante no se encuentra y el cliente pasa a la cartera riesgosa (Anexo 13: Propuesta).

4.4. Objetivo 4: Validar la propuesta por especialista

La propuesta fue validada por los siguientes profesionales:

Tabla 7.

Registro de Jueces que validan la propuesta

Juez	Grado profesional	Año de experiencia profesional
Marieli S. Almeyda Torres	Magister	5 años
Carla A. Anastacio Vallejos	Magister	6 años
Luis F. Balarezo Jaime	Magister	5 años

4.5. Discusión

De acuerdo a los datos hallados, se puede confirmar que la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación es válida, contrastándose con los antecedentes y el marco teórico elaborado para el presente estudio.

El Analisis de la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén presenta diferencias comparativas entre la cartera morosa del año 2,016 que fue de 586 clientes llegando al 10.07% de la cartera riesgosa con el índice de morosidad del 24%, mientras que en el año 2018 se logró obtener 723 clientes morosos que integra la cartera riesgosa del 11.11% creciendo el índice de morosidad a 27% notando la diferencia del 1.04% de la cartera riesgosa frente al 3% del índice de morosidad. Apreciamos la relación del resultado con (Montes, 2016) donde el estudio de la cartera de clientes en general estimó el crecimiento de la morosidad de forma progresiva afectando la situación económica de la empresa importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda. Sin embargo para (Armijos, 2016) considerará que la solución del problema de la morosidad es implementando mejoras en el desempeño de las gestiones de cobranza y estableciendo políticas institucionales para mejorar las condiciones económicas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.

El diagnóstico de los procesos de cobranzas de la empresa Credivargas Oficina Jaén permite evaluar al sistema de cobranza que aplica la empresa Credivargas el 43% lo acepta, mientras que el 57% lo rechaza o no tiene interés en opinar, sin embargo, los procesos de cobranzas sólo el 37% los acepta, mientras que el 63% lo rechaza o no tiene interés en opinar. Los resultados según (Ferrel, 2016) nos permite evitar los riesgos que produce la morosidad, muchos clientes no se comunican con la empresa para informar el atraso de su cuenta pendiente y solicitar el cambio de fecha para lograr cumplir con la deuda programada, sin embargo, por falta de información no logran tomar esta iniciativa. Según (Nole, 2016) nos recomienda que las notificaciones deben anticipar el vencimiento de cuenta pendiente, por lo tanto, se crea la necesidad de hacer recordar a los clientes que tienen la obligación de cumplirla. (Panez, 2018) nos indica que todo cliente que no logra cumplir con el pago de las cuentas atrasadas, previa gestión de cobranza no se logra obtener una respuesta por parte del cliente es necesario reportarlo a la central de riesgo donde el cliente este limitado a solicitar créditos a otras empresas, esta medida es adecuada para los clientes que son identificados como cartera pesada o incobrable también para (Hidalgo, 2018) indica que existen empresas que se dedican a la recuperación de la deuda, pero ellos estiman el cobro de un determinado porcentaje en caso recuperar al cliente o también compran la cartera pesada y ellos se hacen responsable de iniciar los procesos de cobranza inclusive recomiendan pagar una determinada cantidad para eliminar al cliente de la central de riesgo. Son múltiples las alternativas para los procesos de cobranza, pero la mejor de todas es ofrecer al cliente información para evitar futuros atrasos económicos, además se debe recomendar que los atrasos acumulados generan costos adicionales y se hace poco probable cumplir, siendo necesario refinanciar la deuda y lograr cumplir con las cuotas que estén bajo sus condiciones.

Es necesario reconocer que la empresa Credivargas, es flexible en las cobranzas y muchos clientes evaden responsabilidad, la notificación solo es por las llamadas telefónicas, sin embargo, si acumula tres meses se aplica el refinanciamiento y se entrega nuevo cronograma de pago, pero. existen clientes que hacen omiso al proceso y no acuden a pagar, entonces pasan al proceso de judicial notificándose al garante para que acceda al pago, en muchos casos el

garante no se encuentra y el cliente pasa a la cartera riesgosa este análisis nos permitió diseñar estrategias de cobranza para implementar a la cartera morosa y evitar su crecimiento. Para (Farje y otros, 2016) mencionó que los proceso de cobranza generan incomodidad para los clientes y en muchos casos el cliente se resiste a pagar, sin embargo es necesario acudir al garante y nos damos cuenta que el garante no existe, siendo necesario constatar la información que presenta el cliente al momento de solicitar la adquisición de un equipo, como estrategia aplicar, recomienda que la empresa Credivargas, adquiera las consultas a los sistemas de la RENIEC, INFOCOR, entre otros para validar datos así mismo los considera (Paucar & Rodríguez, 2015).

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas de acuerdo a los objetivos propuestos son:

1. El análisis de la cartera morosa de la empresa “Credivargas” Oficina Jaén, identificó diferencia en el crecimiento durante los años 2016 al 2018, siendo el 1.04% de incremento para la cartera riesgosa y el 3% para el índice de morosidad, esta situación afecta las condiciones crediticias para la empresa que limita el numero de créditos hasta lograr recuperar un determinado porcentaje de la inversión.
2. El diagnóstico de los procesos de cobranza actual, permitió evaluar la experiencia del personal en la gestión de cobranza con el sistema empresarial, se identificó deficiencia operativa en la validación sistemática y verificaciones in situ de datos que declara el cliente. También se calculó la confiabilidad del Alfa de Cronbach del sistema de cobranza siendo 77% y del proceso de cobranza es 73%, estimándose el promedio del $\alpha = 75\%$ según la escala de (George & Mallery, 2013, pág. 231) considera la constatación interna de los datos como “aceptable”, por lo tanto, es viable la hipótesis propuesta (Anexo 7).
3. Se diseñó estrategias para disminuir la cartera morosa en la empresa “Credivargas” Oficina Jaén, estableciendo capacitaciones al personal de gestor de cobranza y al asesor de venta de la manera de formar equipos para recuperar la cartera morosa asimismo incentivando al asesor de venta y gestor cobranza y también focalizar al cliente moroso, por lo cual se llegó a la conclusión a disminuir la cartera morosa a un 20%
4. Finalmente se validó la propuesta por tres destacados especialistas comerciales, reconociendo la investigación como aporte para disminuir la cartera morosa de la empresa comercial “Credivargas”, oficina Jaén.

VI. RECOMENDACIONES

Entre ellas tenemos

1. La administración debe reflexiona sobre la gran importancia del análisis de la cartera morosa de la empresa “Credivargas” Oficina Jaén, por la cual es necesario aplicar medidas correctivas para evitar el crecimiento de la cartera morosa, además debe realizar seguimiento a los procesos de calificación y aprobación de créditos, disponiendo de recursos adecuados para el buen desempeño del personal. Dando lugar a evaluar el rendimiento del personal de gestión de cobranza y para mantener el equilibrio comercial deberá promocionar campañas publicitarias con integración de convenios institucionales con empresas públicas y privadas de tal manera que facilita oportunamente la recuperación de la inversión.
2. El diagnóstico de los procesos de cobranza actual, crea la necesidad de capacitar constantemente al personal y gestionar el uso de base de datos de la RENIEC, para validar la información que declaran los clientes. También se puede utilizar herramientas tecnológicas para mapeo y barrido de clientes moroso contando con las competencias y habilidades administrativas adecuadas.
3. Se diseñó estrategias para disminuir la cartera morosa en la empresa “Credivargas” Oficina Jaén, estableciendo mejores condiciones sobre las competencias técnicas del personal capacitado asi mismo se otorgará una meta al mes al gestor de cobranza y al asesor de venta que al llegar al 100% se les concederá un bono de 400 soles y también se le brindará al gestor de cobranza y asesor de ventas un padron de clientes con deuda para recupera la cartera morosa.
4. Los aportes ofrecidos por los especialistas nos permitieron diseñar estrategias concretas por la cual sugerimos la aplicación de la investigación para disminuir la cartera morosa de la empresa comercial “Credivargas”, oficina Jaén.

REFERENCIAS

- Acosta Espinoza, J. D. (2021). Sistema de gestión de cartera mediante software de inteligencia empresarial en la junta de aguas de pimampiro. *Universidad y Sociedad*, 13(1), 96-102. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85102038316&partnerID=40&md5=b21c39acae0d931268b93bb2f353b720>
- APA, A. P. (2018). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association (5 ed.) (Traducida 7ma. Ed. Ingles. M. Guerra Frías)*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Armijos, O. V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* Tesis de titulación, Universidad Técnica particular de Loja., Loja, Ecuador. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Bello-Rodríguez, J. C., Córdoba-Pino, Y., & Rodríguez-Guayacundo, J. M. (2018). *Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico*. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administración. Bogotá, Colombia: Especialización en Administración Financiera. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16219>
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la Investigación 3ra. Edición*. Universidad de La Sabana, Colombia: Pearson.
- Cerón, J., Paula, N., Mera, B., Llangarí, V., Fernandez, D., Vinueza, J., & Villamarin, J. (2017). Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. [https://doi.org/ISSN: 1696-8352](https://doi.org/ISSN:1696-8352)
- CIF, C. d. (2020). Protección al Consumidor. *Accion International*, 123 - 132. Obtenido de <https://www.centerforfinancialinclusion.org/research/consumer-protection>
- Coello, A. (2015). Área de Finanzas y Mercados de Capital- Ratios Financieros. *Actualidad Empresarial N°336 - Primera quincena de octubre 2015 - VII*, 2(6), 336-339. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/293891576/RATIOS>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. , Ministerio de educación superior, Lima. Obtenido de

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

EPSEL, E. P. (2019). *www.bnamericas.com*.

Ettinger, & Goliet. (2018). *La cobranza y sus estrategias* (Primera ed., Vol. 1). España: Gestión.

Farje, S. C., Núñez, M. D., & Reyes, P. E. (2016). *Mejora del Proceso de cobranzas de la empresa overall para disminuir los indicadores de morosidad*. Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618348/C_FARJE_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferrel, A. D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau Retail Trujillo Año 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo, Perú: Escuela de Contabilidad. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

George, D., & Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4th Edición)*. Boston, Nevada, EEUU: Allyn & Bacon. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000162&pid=S1692-2522201100020000600011&lng=es

Gutiérrez, L. G. (2017). *Factores que determinan la morosidad de las colocaciones de créditos en entidades de microfinanzas en la ciudad de Juliaca - periodo 2008.01- 2011.05*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ingeniería Económica. Puno, Perú: Escuela Profesional de Ingeniería Económica. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2545/Gutierrez_Lima_chi_Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill/ interamericana. Editores, S.A. de C.U. <https://doi.org/ISBN: 9781456223960>

Hidalgo, L. &. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Tesis de titulación, Universidad Jose Faustino Sanchez Carrión, Facultad de Ciencias Economicas, Pasco.

Huamán, V. H. (2005). *Manual de técnica de investigación conceptos y aplicación* https://es.slideshare.net/HctorGuillermoHuamnV/manual-de-tecnicas-de-investigacion-conceptos-y-aplicaciones?from_a (2da ed.). Lima, Lima, Perú: IPLADEES S.A.C. Obtenido de

https://es.slideshare.net/HctorGuillermoHuamnV/manual-de-tecnicas-de-investigacion-conceptos-y-aplicaciones?from_action=save

- Likert, R. R. (1993). A simple and reliable method of scoring the Thurstone attitude scales. *Personnel Psychology*(46), 689-690.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00893.x>
- López, Z. T. (2018). Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa del periodo 2017-2018. *Revista de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitario. ENACAL*, 1-16. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Montes, d. O. (2016). *La Gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda.* Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Mori, A. O., & Silva, B. S. (2018). *Los rasgos de la personalidad y su relación con las ventas de los vendedores en la empresa Credivargas electrodomésticos de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.* Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto , Facultad de Ciencias Económicas. Tarapoto, San Martín: Escuela Profesional de Administración.
- Nole, Z. G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015.* Universidad Señor de Sipán, Facultad de ciencias empresariales . Pimentel, Perú: Escuela académico profesional de administración. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pdf;jsessionid=3439CD42E0E9684309B0AFF731A5D29B?sequence=1>
- Noreña, A. A.-M.-M. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Aquichan. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Núñez, T. D., & Pinedo, R. A. (2019). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018.* Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Trujillo, Perú: Escuela de Contabilidad. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%c3%ba%c3%b1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20-%20Pinedo%20Rojas%20Ang%c3%a9lica%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panez, C. &. (2018). ¿Qué es la cartera de cobranzas? *RSM*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-la-cartera-de-cobranzas>: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-la-cartera-de-cobranzas>

- Paucar, E., & Rodríguez, F. (2015). *La optimización de los procesos operativos y de cobranza y la mejora de la situación económica y financiera de la empresa Ingeniería en Mantenimiento y Sanitización S.A. en Trujillo, 2015*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú .
- Reniec, R. N. (2019). www.coursehero.com.
- Rosenberg, J. (2000). *Diccionario de administración y finanzas*. Madrid, España: Océano/Centrum. [https://doi.org/ISBN 9788449414442](https://doi.org/ISBN%209788449414442)
- Sampath, S. G. (2021). Un marco de apoyo de decisiones generalizado para decisiones de cartera de proyectos a gran escala. *Ciencias de la decisión*. [https://doi.org/10.1111 / deci.12507](https://doi.org/10.1111/deci.12507)
- UAC, U. A. (2019). *Repositorio digital de la Universidad Andina del Cusco*. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/95?mode=full>
- UCV, U. C. (2019). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- UNF, U. N. (2019). *Repositorio institucional Universidad Nacional de Frontera*. Obtenido de <http://repositorio.unf.edu.pe/>
- USS, U. S. (2019). *Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipan*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe>

ANEXOS

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad

Yo, **Kathering Flores Vásquez**, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad de Chiclayo, con DNI N°. 70040046, con la tesis titulada "**Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019**". Declaro bajo juramento que:

- 1) El proyecto de tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El proyecto de tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los datos que se presentan en el proyecto de a tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Chiclayo.

Jaén, Noviembre de 2020



Kathering Flores Vásquez

DNI N°. 70040046

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (Asesor)



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS – FACEN



Chiclayo, 07 de abril del 2021

Señor Mg.

ANDRÉS CHUQUIRUNA LEÓN

Decano de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios
Universidad Particular de Chiclayo

ASUNTO: Aprobación del informe final de tesis – ASESOR

Es grato dirigirme a usted para saludarle por el presente y, a la vez, informarle como docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios - FACEN y **asesor** del (la) bachiller en: **FLORES VÁSQUEZ, KATHERING**. procedí a revisar el informe de tesis titulado: **“ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA RECUPERAR LA CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA CREDIVARGAS OFICINA JAÉN, CAJAMARCA 2019”**, el cual cumpliendo el protocolo de virtualización de Expediente de Informe Final aprobado por Consejo Universitario mediante Resolución N°166-2020-CU-UDCH del 03 de junio del 2020; debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19; informo a usted que, **no habiendo encontrando observaciones, en calidad de asesor procedo aprobar el informe de tesis** y considerar apto para revisión de **TURNITIN** y posterior revisión de jurado.

Atentamente

Mg. JORGE ANTONIO CATAÑEDA PEREZ
Docente FACEN
DNI:16710726

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 8.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Índices	Medición	Instrumento	Fuente o informante	
Estrategia de cobranza (Variable independiente)	Ettinger & Goliet (2018) conjunto de acciones administrativas que aplica a clientes con deuda, se direcciona las acciones desde una simple notificación telefónica que recuerda la deuda pendiente y la obligación de cumplir con su compromiso.	Ejercicio formal regulado dentro de la empresa para persuadir el cobro de la deuda morosa y medirla su nivel de eficiencia, siendo necesario utilizar técnica para mejorar las relaciones entre el cliente y la empresa.	Sistema de cobranza	Descuento por planillas	Acepta, Rechaza, Incierto	Si, No, No Sabe no opina	Encuesta	Personal administrativo	
				Hipoteca bancaria					
				Proceso judicial					
				Central de riesgo					
			Procesos de cobranza	Cantidad de notificaciones					
				Cantidad de llamadas telefónicas					
				Cantidad de visitas domiciliarias					
				Cantidad de gasto invertido					
Cartera morosa (Variable dependiente)	Gutiérrez (2017) es el retraso de las cuotas vencidas que fueron programadas por un cronograma de pago y el cliente asume el compromiso de cumplir. Además, se clasifica según el tiempo el mismo que la empresa procede a iniciar diversas formas de recuperar la deuda.	Son clientes morosos clasificados según el nivel de deuda, sin embargo, genera perdidas financieras que pueden medir el estado económico de la empresa.	Cliente	Cantidad contrato firmados	Clientes normales	Pago a tiempo, ampliación de crédito. Cierre de crédito	Análisis documental	Balances contables	
				Cantidad clientes activos					
				Cantidad clientes potenciales					
				Cantidad recaudación mensual					
				Cantidad atención cliente por día					
			Indice de morosidad	Indice de morosidad = $\frac{\text{SalDOS de meses anteriores}}{\text{facturación total}}$	Clientes morosos	Clientes con problemas de pago: deficientes, dudoso y pérdida	Análisis documental		
				Nro clientes morosos					
			Tipo de provisión	Nro. Deudores > a 60 < a 90 días					
				Nro. Deudores > a 90 < a 180 días					
				Nro. Deudores > a 180 < a 360 días					
				Nro. Deudores > a 360 días					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Objetivo general: Disminuir la deudas de la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019

Marcar con una "X" la opción deseada

Nro.	Dimensión / Indicador / Pregunta	SI	No	NsNo
Sistema de cobranza				
Descuento por planillas				
01	¿Admite préstamo con descuento por planilla?			
02	¿Recomendaría préstamos con descuento por planillas?			
Hipoteca bancaria				
03	¿Cree que los préstamos hipotecarios ayudan su economía?			
04	¿Considera riesgoso los créditos hipotecarios?			
Proceso judicial				
05	¿Cree que los bancos no pierden juicio por deuda?			
06	¿El proceso judicial es adecuado para recuperar un préstamo?			
Central de riesgo				
07	¿Recomendaría, evitar llegar al registro de la central de riesgo?			
08	¿La central de riesgo perjudica sus oportunidades financieras?			
Procesos de cobranza				
Notificaciones				
09	¿Alguna vez ha sido notificada por deuda?			
10	¿Anticipa sus pagos, antes de la fecha del cronograma?			
Llamadas telefónicas				
11	¿Ha recibido alguna llamada por deuda pendiente?			
12	¿Le desagradan las llamadas por deuda pendiente?			
Visitas domiciliarias				
13	¿Ha tenido alguna visita del gestor de cobranza?			
14	¿Considera adecuado las visitas del gestor de cobranza?			
Gasto invertido				
15	¿Es consciente que la morosidad, genera gastos excesivos?			
16	¿Aceptaría refinanciamiento de la deuda para evitar recargos?			

Anexo 5: Calculo de tamaño de muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N)	723
---------------------------	-----

(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)

Nivel de confianza o seguridad ($1-\alpha$)	99%
---	-----

Precisión (d)	5%
---------------	----

Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
--	----

(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)

TAMAÑO MUESTRAL (n)	107
----------------------------	------------

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporcion esperada de pérdidas (R)	15%
-------------------------------------	-----

MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	126
--	------------

Fuente: Pita (2016)

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			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		
				Si	No	NS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Estrategia de cobranza	Sistema de cobranza	Descuento por planillas	¿Admite préstamo con descuento por planilla?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Recomendaría prestamos con descuento por planillas?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Hipoteca bancaria	¿Cree que los préstamo hipotecarios ayudan su economía?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera riesgoso los créditos hipotecarios?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Proceso judicial	¿Cree que los banco no pierden juicio por deuda?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿El proceso judicial es adecuado para recuperar un préstamo?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Central de riesgo	¿Recomendaría, evitar llegar al registro de la central de riesgo?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿La central de riesgo perjudica sus oportunidades financieras?	X			X		X		X		X		Ninguna
	Procesos de cobranza	Notificaciones	¿Alguna vez ha sido notificada por deuda?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Anticipa sus pagos, antes de la fecha del cronograma?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Llamadas telefónicas	¿Ha recibido alguna llamada por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Le desagrada las llamadas por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Visitas domiciliarias	¿Ha tenido alguna visita del gestor de cobranza?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera adecuado las visitas del gestor de cobranza?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Gasto invertido	¿Es consciente que la morosidad, genera gastos excesivos?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Aceptaría refinanciamiento de la deuda para evitar recaroos?	X			X		X		X		X		Ninguna

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para analizar el sistema y los procesos de cobranza

OBJETIVO: Disminuir la deudas de la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019

DIRIGIDO A: Clientes activos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vidauro Carpio Incio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			



Mag. Vidauro Carpio Incio
Docente Principal
Escuela de Administración

Validación de instrumento de investigación

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			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		
				Si	No	NS	Si	NO	Si	NO	Si	NO	Si		NO
Estrategia de cobranza	Sistema de cobranza	Descuento por planillas	¿Admite préstamo con descuento por planilla?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Recomendaría prestamos con descuento por planillas?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Hipoteca bancaria	¿Cree que los préstamo hipotecarios ayudan su economía?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera riesgoso los créditos hipotecarios?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Proceso judicial	¿Cree que los banco no pierden juicio por deuda?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿El proceso judicial es adecuado para recuperar un préstamo?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Central de riesgo	¿Recomendaría, evitar llegar al registro de la central de riesgo?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿La central de riesgo perjudica sus oportunidades financieras?	X			X		X		X		X		Ninguna
	Procesos de cobranza	Notificaciones	¿Alguna vez ha sido notificada por deuda?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Anticipa sus pagos, antes de la fecha del cronograma?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Llamadas telefónicas	¿Ha recibido alguna llamada por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Le desagrada las llamadas por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Visitas domiciliarias	¿Ha tenido alguna visita del gestor de cobranza?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera adecuado las visitas del gestor de cobranza?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Gasto invertido	¿Es consciente que la morosidad, genera gastos excesivos?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Aceptaría refinanciamiento de la deuda para evitar recaroos?	X			X		X		X		X		Ninguna

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para analizar el sistema y los procesos de cobranza

OBJETIVO: Disminuir la deudas de la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019

DIRIGIDO A: Clientes activos

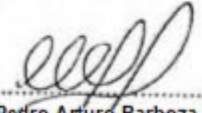
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pedro Arturo Barboza Zelada

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			




Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada
Docente Investigación Programa Posgrado

Validación de instrumento de investigación

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			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		
				Si	No	NS	Si	NO	Si	NO	Si	NO	Si		NO
Estrategia de cobranza	Sistema de cobranza	Descuento por planillas	¿Admite préstamo con descuento por planilla?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Recomendaría prestamos con descuento por planillas?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Hipoteca bancaria	¿Cree que los préstamo hipotecarios ayudan su economía?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera riesgoso los créditos hipotecarios?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Proceso judicial	¿Cree que los banco no pierden juicio por deuda?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿El proceso judicial es adecuado para recuperar un préstamo?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Central de riesgo	¿Recomendaría, evitar llegar al registro de la central de riesgo?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿La central de riesgo perjudica sus oportunidades financieras?	X			X		X		X		X		Ninguna
	Procesos de cobranza	Notificaciones	¿Alguna vez ha sido notificada por deuda?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Anticipa sus pagos, antes de la fecha del cronograma?	X			X		X		X		X		Ninguna
		Llamadas telefónicas	¿Ha recibido alguna llamada por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
			¿Le desagrada las llamadas por deuda pendiente?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Visitas domiciliarias	¿Ha tenido alguna visita del gestor de cobranza?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Considera adecuado las visitas del gestor de cobranza?		X		X		X		X		X		Ninguna
		Gasto invertido	¿Es consciente que la morosidad, genera gastos excesivos?	X			X		X		X		X		Ninguna
			¿Aceptaría refinanciamiento de la deuda para evitar recaroos?	X			X		X		X		X		Ninguna

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para analizar el sistema y los procesos de cobranza

OBJETIVO: Disminuir la deudas de la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019

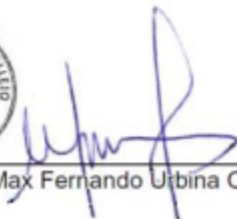
DIRIGIDO A: Clientes activos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Max Fernando Urbina Cárdenas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			



Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas

Anexo 7: Confiabilidad de datos

Confiabilidad de la escala: Alfa de Cronbach del Sistema de Cobranza

Tabla 9:

Primer caso. Resumen de procesamiento

Casos	N	%
Válido	107	100,0
Excluido	0	,0
Total	107	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10:

Primer caso. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11:

Primer caso. Estadísticas del elemento suprimido

Elementos	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
Pregunta 01	61,38	167,956	,451	,755
Pregunta 02	61,20	170,480	,384	,760
Pregunta 03	61,51	159,460	,632	,738
Pregunta 04	61,33	169,052	,427	,757
Pregunta 05	61,31	168,234	,429	,756
Pregunta 06	61,35	169,115	,416	,757
Pregunta 07	61,51	162,101	,548	,745
Pregunta 08	61,53	168,798	,448	,756
Puntaje_01	34,68	54,426	,998	,757
Estado_01	61,05	157,686	,901	,727

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de la escala: Alfa de Cronbach del del Proceso de cobranza

Tabla 12:

Segundo casos. Resumen de procesamiento

Casos	N	%
Válido	107	100,0
Excluido	0	,0
Total	107	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13:

Segundo casos. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14:

Segundo casos. Estadísticas del elemento suprimido

Elemento	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
Pregunta 09	51,48	158,516	,318	,730
Pregunta 10	51,31	156,385	,374	,725
Pregunta 11	51,16	159,475	,320	,730
Pregunta 12	51,29	155,415	,382	,724
Pregunta 13	51,35	156,134	,365	,725
Pregunta 14	51,25	153,247	,410	,720
Pregunta 15	51,14	153,669	,436	,719
Pregunta 16	51,23	156,426	,347	,727
Puntaje_02	28,87	51,417	,996	,645
Estado_02	51,21	144,434	,879	,686

Fuente: Elaboración propia

Nota: La confiabilidad del Alfa de Cronbach del sistema de cobranza es 77% y del proceso de cobranza es 73%, se estima el promedio del $\alpha = 75\%$ según la escala de (George & Mallery, 2013, pág. 231) el mismo que considera la constatación interna de los datos como “aceptable”, por lo tanto, es viable la hipótesis propuesta.

Anexo 8: Matriz de consistencia

Tabla 9.

Matriz de consistencia de la investigación desarrollada

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas/ Instrumento	Tipo y Diseño de investigación	Población /muestra
Problema General: ¿De qué manera la implementación de estrategias de cobranza permitirá recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019? Problemas específicos: ¿Cómo analizar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén? ¿Cómo diagnosticar los procesos de cobranzas de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019? ¿Cómo diseñar estrategias de cobranza que permitan reducir la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019? y ¿Cómo validar la propuesta fundamentada?	Objetivo General: - Disminuir deudas de la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019 Objetivo específico: - Analizar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén - Diagnosticar los procesos de cobranzas de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019. - Diseñar estrategias de cobranza que permitan reducir la cartera morosa en la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca, 2019 y - Validar la propuesta por especialista.	Hipótesis General: Si se aplican estrategia de cobranza entonces se recuperará la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén. Hipótesis específicas: - Si se aplican estrategia de cobranza entonces disminuirá la cartera morosa de la empresa Credivargas en la oficina de Jaén. - Si se aplican estrategia de cobranza entonces mejorará las gestiones administrativas. - Si se aplican estrategia de cobranza entonces habrá oportunidad económica con liquidez	Independiente Estrategia de cobranza Dependiente Cartera morosa	- Sistema de cobranza. - Procesos de cobranza - Índice de morosidad. - Tipos de provisión	Técnica: • Encuesta Instrumento: Cuestionario, conformado por 20 preguntas, con respuestas concretas como: Si, No, No sabe no opina. Confiabilidad: Coeficiente del alfa de Cronbach.	Tipo de investigación: Descriptivo con enfoque cuantitativo Diseño de la investigación Descriptivo	Población: 725 Clientes Muestra: 107 Clientes

Anexo 9: Autorización de aplicación del instrumento



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA".

Jaén, 12 de octubre del 2020

**Asunto: AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO
DE INVESTIGACION.**

Sres.

Universidad Particular de Chiclayo – Filial -Jaén.

Mg.Vheila Oriandini Barrantes.

Por medio del presente comunico a usted, que la Srta.Kathering Flores Vásquez, de la carrera Profesional de **Administración y Finanzas** , ha sido aceptada su propuesta para desarrollar la investigación " **ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA RECUPERAR LA CARTERA MOROSA DE CREDIVARGAS OFICINA JAÉN, CAJAMARCA 2019**" autorizamos a las áreas competentes brindar la información necesaria.

Atentamente.

REPRESENTACIONES VARGAS S.A.

Abner Goya Valderama
DIRECTOR GENERAL

Av. Mesones Muro N° 516- Cajamarca-Jaén -Jaén.

Anexo 10: Consentimiento informado verbal

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Investigadora principal: Kathering Flores Vásquez

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer las «**Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019**». Este estudio es desarrollado por la investigadora de la Universidad de Chiclayo en Perú como parte de la **Escuela Profesional de Administración y Finanzas**. En la actualidad, existen problemas en la recaudación y esto se ha convertido en una preocupación en la empresa. Por tanto, consideramos la buena relación entre empleados y clientes.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el decanato de la Facultad de Comunicación, Empresa Y Negocios – FACEN.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera de la Empresa Credivargas oficina Jaén. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de la Investigadora:

Yo, **Kathering Flores Vásquez**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



Firma de la
Investigadora

Perú, 30/10/2020
País y Fecha

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

Título: Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas oficina Jaén, Cajamarca 2019

Investigadora principal: Kathering Flores Vásquez

Declaración de la Investigadora:

Yo, **Kathering Flores Vásquez**, me comprometo en todo momento guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recolección de datos como en el tratamiento y utilización final.

Solo haré usos de esta información de acuerdo a la investigación de la tesis. En caso requiera disponer de algún análisis adicional, se deberá gestionar el consentimiento de la información de los encuestados. Asimismo, mantendré la seguridad y garantía de los derechos reservados, con respeto a los valores éticos, y la institución que nos permitió desarrollar la investigación, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.



Firma de la
Investigadora

Perú, 30/10/2020
País y Fecha

Anexo 11: Validación de propuesta



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimada: **Marieli Soledad Almeyda Torres**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019”**

Realizado por: **Kathering Flores Vásquez**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No Adecuado
MA	BA	A	PA	NA

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por la **Magister. Marieli Soledad Almeyda Torres**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **5 años**

Cargo Actual: **Docente tiempo completo USS**

Fecha: **2/12/2020**

Mg. Marieli Soledad Almeyda Torres
DNI N° 44682250



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimada: **Carla Arleen Anastacio Vallejos**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019”**

Realizado por: **Kathering Flores Vásquez**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No Adecuado
MA	BA	A	PA	NA

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por la **Magister. Carla Arleen Anastacio Vallejos**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **6 años**

Cargo Actual: **Docente a tiempo completo USS**

Fecha: **3/11/2020**

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimado: **Luis Fernando Balarezo Jaime**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategia de cobranza para recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas Oficina Jaén, Cajamarca 2019”**

Realizado por: **Kathering Flores Vásquez**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No Adecuado
MA	BA	A	PA	NA

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el **Magister. Luis Fernando Balarezo Jaime**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

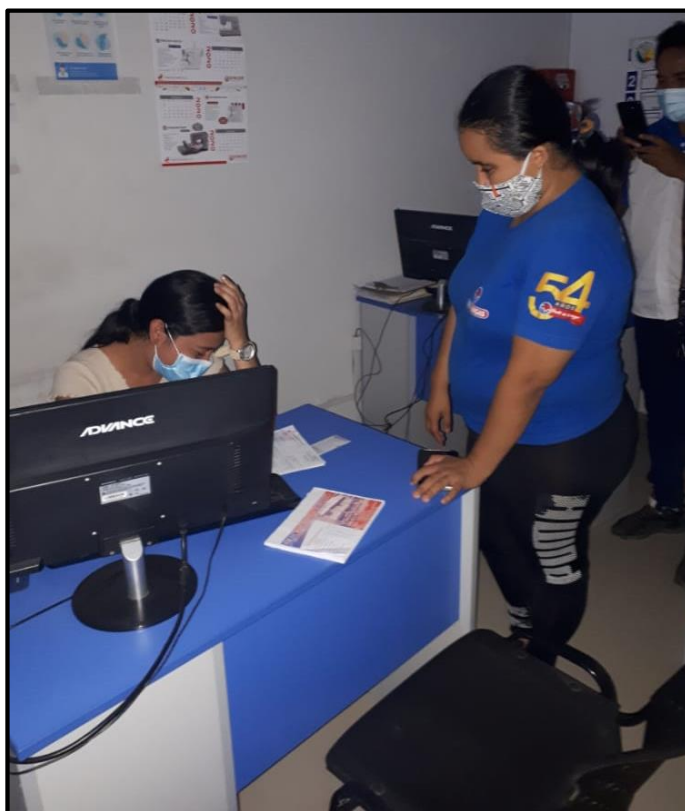
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **5 años**

Cargo Actual: **Docente a tiempo completo USS**

Fecha: **5/11/2020**

Mg. Luis Fernando Balarezo Jaime
DNI N° 16720917

Anexo 12: Galería fotográfica





Anexo 13: Propuesta

Representaciones Vargas S.A. es una empresa familiar que se dedica al rubro comercial de artículos electrónicos y electrodomésticos industria. Su principal oficina se encuentra en la Región “Pucallpa”, provincia “Coronel Portillo”, fue fundada en 20 de febrero de 1987. En 1,992 se cambió el modelo empresarial e inició la administración bajo la responsabilidad de por Señor Jorge Francisco Vargas Ramírez, Gerente General del grupo empresarial denominado “CREDIVARGAS”; aplicó la estrategia en crear agencias en diversas regiones del país. Desde el principio se ha cultivado valores con responsabilidad social y oportunidades para mejorar la calidad de vida a muchos de sus 500 colaboradores que se sienten identificados con la política de la empresa. El ámbito de influencia geográfica ha permitido instalar oficinas sucursales en: San Martín, Lima, Loreto, Ucayali, Pucallpa, Iquitos Tarapoto, Yurimaguas; Moyobamba y Jaén.

Apreciamos que existen necesidades que buscan oportunidad para adquirir crédito económico, sin embargo, la capacidad de respuesta crediticia de los clientes no logra cumplir las expectativas de la empresa “Credivargas” debido al crecimiento de la morosidad, se aprecia que existe alta tasa del índice de morosidad siendo el 27% de los créditos acumulados hasta el cierre diciembre 2018.

Objetivos General. Es proponer estrategias de cobranza para recuperar la cartera morosa en Credivargas oficina Jaén.

Objetivo específico

- Evaluar la calidad de clientes en Credivargas oficina Jaén.
- Mejorar la gestión de cobranza en Credivargas oficina Jaén.
- Ampliar la promoción de venta Credivargas oficina Jaén.

Generalidades de la empresa

- RUC: 20128836170
- Razón Social: Representaciones Vargas S.A.
- Página Web: <http://www.credivargas.com>
- Nombre Comercial: Credivargas

- Tipo Empresa: Sociedad Anónima
- Condición: Activo
- Fecha Inicio Actividades: 20 / Febrero / 1987
- Dirección en Jaén: Av. Mesones Muro 516 y Av. Pakamuros 390.
- Distrito / Ciudad: Jaén
- Provincia: Jaén
- Departamento: Cajamarca, Perú

Perfil de Representaciones Vargas S.A. | Credivargas:

- Empresa nombrada por *SUNAT* como Agente de Retención del IGV
- Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

Representantes Legales:

- Presidente Directorio: Vargas Vásquez Hipólito Francisco
- Gerente General: Vargas Ramírez Jorge Francisco

Visión. Ser la empresa líder y competitiva en el Perú, por la calidad de productos y excelencia en el servicio brindándole al cliente el mayor valor por su preferencia.

Misión. Somos un Grupo empresarial, que comercializamos productos de calidad, brindando satisfacción a nuestros clientes, sobre la base de una cultura de valores y excelencia en el servicio.

Valores:

- Honestidad
- Actitud
- Profesionalismo
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Servicio al cliente

Estructura Organizacional

Figura 5:

Estructura orgánica Credivargas



Fuente: Departamento administrativo Credivargas

Giro de la Empresa (CIIU 5233)

- Venta al por menor de equipo de uso doméstico.
- Venta mantenimiento y reparación de motocicletas.

Descripción del servicio

La agencia: Jaén, cuenta con los siguientes servicios:

a) Crédito para adquirir electrodomésticos tales como:

- *Equipo de audio*
- *Celulares*
- *Aire acondicionado*
- *Cocina*
- *Colchones*
- *Equipo de cómputo*
- *Lavadora*

- *Máquinas de coser y Remalladoras*
- *Refrigeración*
- *Televisores*

b) Crédito para moto honda

- *Moto lineal*
- *Mototaxi*

Descripción de la propuesta

a) Estrategia de ahorro

- *Registro de clientes*
- *Apertura de cuenta de ahorro*
- *Entrega de tarjeta de ahorros para fidelizar al cliente*
- *Acumulación de puntos de acuerdo al tiempo de ahorro*

b) Estrategia para la buena selección del crédito

- *Preseleccionar al cliente, mediante el proceso de fondeo*
- *Verificar el historial crediticio, su identidad, su situación crediticia (central de riesgos), sus ingresos (capacidad de pago), su domicilio y su comportamiento (con sus vecinos),*
- *Solicitar garantías o garantes.*
- *Realizar visitas domiciliarias para evaluar las condiciones del cliente*
- *Evitar el refinanciamiento automático hasta que el cliente lo solicite*
- *Pago de micro seguro contra riesgo de crédito*
- *Estimar créditos máximos a 12 meses.*
- *Realizar el registro de los clientes morosos en la central de riesgo con su garante.*

c) Estrategia de buena cobranza (evitar perder al cliente).

- *Políticas y recursos de cobranza*
- *Desarrollo de “aplicativo” app para consulta de estado de cuenta*
- *Incentivos al buen cobrador*

- *Asignar equipos tecnológicos, disponibilidad al acceso al internet y accesos a centrales de riesgos*
- *Buena selección de personal*
- *Formar equipo de trabajo para cobranzas*
- *Capacitar en formas de hacer las cobranzas*
- *Evaluar al personal su eficacia y eficiencia*
- *Técnicas de cobranza*
- *Notificaciones recordatorias del día de vencimiento de su deuda vía correo electrónico y redes sociales.*
- *Llamadas telefónicas*

d) Estrategia de compromiso.

- *Pasado cinco (5) días hacer las llamadas respectivas, el personal asignado para esta función debe establecer el contacto. Vistas, pasado diez (10) días de atraso realizar visita al domicilio del cliente, renegociar según el inconveniente del cliente, el personal asignado debe ejercer esta función.*
- *Asesor jurídico: Al no tener resultados con las técnicas anteriores se debe derivar al asesor legal, para someter a presión y el debido cobro de la garantía o recurrir al garante vía judicial para hacer efectivo la deuda.*

Funciones

- Actualizar constantemente la base de datos
- Hacer el incentivo a los buenos pagadores
- Aplicar técnicas de cobranza:
- Llamadas (5 días de atraso) y Visitas (10 días de atraso)
- Renegociar (según el inconveniente del cliente)
- En caso de negativa de pagar pasar al área legal, para hacer efectiva la garantía o como sea el caso.

Estrategias de Gestor de cobranza:

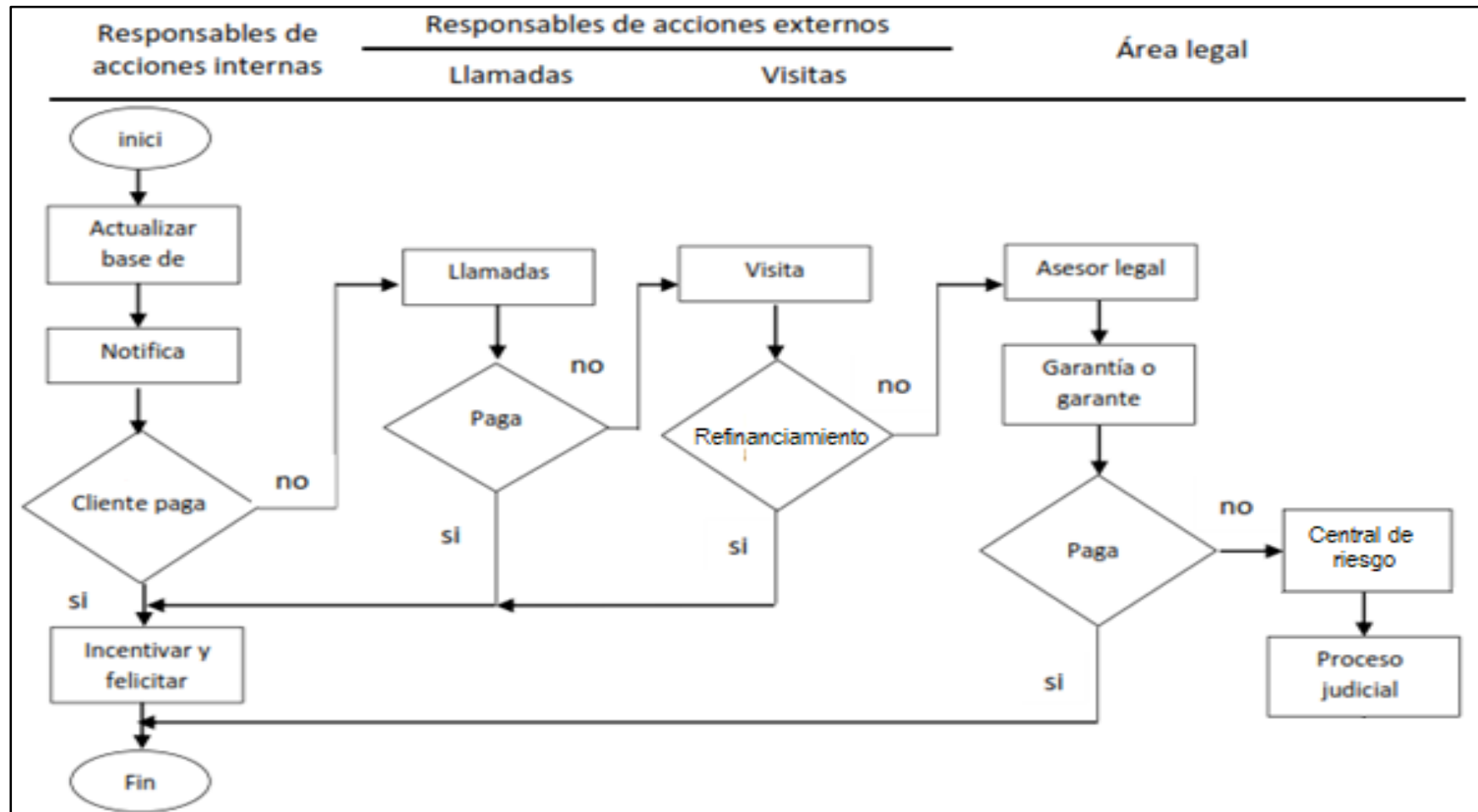
- capacitaciones al personal de gestor de cobranza y al asesor de venta.
- Incentivar al asesor de venta y gestor cobranza por iniciativas de mejoras productivas.
- Focalizar al cliente moroso.
- Asignar cartera de clientes morosos para evaluar su eficiencia operativa y determinar su insentivo

Funciones:

- Registro diario de operaciones
- Informe de seguimientos a los clientes
- Prevenir los candidatos a morosidad.

Figura 6:

Flujograma de los procesos propuestos para mejorar las cobranzas



Es habitual, que exista índice de morosidad por créditos designados a diversos clientes y al ser inexistente estrategias que ayuden a reducir la morosidad, es donde cada proceso operativo no cuenta con lineamientos preestablecidos debido a que dichos procesos manuales se encuentran desfasados y la automatización de estos son requeridos urgentemente, como es el caso del proceso de evaluación de un crédito hasta el cobro de este. Muchas veces para cada colaborador sus actividades diarias vienen a ser un obstáculo relevante esto se debe a que no tiene claro sus funciones y sus procesos a seguir, ya que el escaso seguimiento y/o monitoreo continuo sobre los créditos a brindar y en lo que se refiere a las cobranzas no se ejecutan a tiempo, ocasiona así un problema latente de alto riesgo para cualquier tipo de empresa.