



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

TESIS

**“GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN LA
MOROSIDAD DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A- AGENCIA
OLMOS 2019”**

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

BACHILLER

PIERO GIANFRANCO LEÓN TORRES

ASESOR

Mg. CPC JULIO CESAR SÁNCHEZ VÁZQUEZ

Pimentel- Chiclayo

PERÚ 2021

**GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD
DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A - AGENCIA OLMOS 2019**

Bach. León Torres Piero Gianfranco
AUTOR

Mag. CPC Julio Cesar Sánchez Vásquez
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

Econ. Rubén Arturo Romero Cumpa
PRESIDENTE

Mg. Jorge Antonio Castañeda Perez
SECRETARIO

CPCC. Pascual Rosales Abad
VOCAL

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo amor y cariño a mi amada esposa Flora Haydee Vargas Tongombol de León por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados hijos Gianluigi y Alessia, por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi amada abuela, tías y primos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi Asesor Mag. CPC Julio Cesar Sánchez Vásquez, quien invirtió su tiempo en ayudarme y guiarme en el camino hacia mi titulación, enseñándome a ser mejor profesional y persona, además de tenerme paciencia en que este sueño se logre alcanzar.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que durante cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto. Gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de la vida.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Gracias a todos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	
Agradecimiento.....	
Índice de tablas	iii
Índice de gráficos y figuras	ivii
Índice de abreviaturas	iv
Resumen	vi
Abstract	ivii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II DESARROLLO	4
Base teórica.....	15
Base conceptual.....	24
III. METODOLOGIA	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Tipo de investigación.....	27
3.2 Diseño de investigación	27
3.4 Población, muestra y muestreo.....	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6 Procedimiento de recolección de datos.....	30
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
IV ANALISIS Y DISUSION DE RESULTADOS	31
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
REFRENCIAS.....	53
ANEXOS.....	58
ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	58
Anexo 2: Instrumentos.....	60
Ficha de recolección de datos	61
Anexo 3: Matriz de Consistencia	62
Anexo 4: Validación del instrumento.....	65
Anexo 5: Declaratoria de autenticidad de autores.....	64
Anexo 6: Declaratoria de autenticidad de asesor	65
Anexo 7: Consentimiento informado	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Envía notificaciones a sus clientes cuando no realizan el pago a tiempo	33
Tabla 2 Se emplea como recurso de cobranza las llamadas telefónicas a los clientes	34
Tabla 3 Envía mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de su cuota de pago.....	36
Tabla 4 Realiza las visitas a los beneficiarios de la financiera compartamos para realizar un seguimiento del destino del crédito	37
Tabla 5 Realiza la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago....	38
Tabla 6 Actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito	39
Tabla 7 Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal.....	40
Tabla 8 Nivel de Gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	41
Tabla 9 Nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos	42
Tabla 10 Relacionar las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	44
Tabla 11 Gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos 2019.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Envía notificaciones a sus clientes cuando no realizan el pago a tiempo	33
Figura 2 Se emplea como recurso de cobranza las llamadas telefónicas a los clientes	34
Figura 3 Envía mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de su cuota de pago.....	36
Figura 4 Realiza las visitas a los beneficiarios de la financiera compartamos para realizar un seguimiento del destino del crédito.....	37
Figura 5 Realiza la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago ..	38
Figura 6 Actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito.....	39
Figura 7 Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal ...	40
Figura 8 Nivel de Gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	41
Figura 9 Nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	43

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

S.A	:	Sociedad Anónima.
CE	:	Comisión Europea
PBI	:	Producto bruto interno
UE	:	Unión Europea
BCR	:	Banco central de reserva
OCDE:		La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
IPC	:	Índice de precios de consumo
ROE	:	Return on Equity

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A- Agencia Olmos 2019. El tipo de investigación fue correlacional- casual. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores del departamento de cobranzas (12 asesores, dos jefes de crédito grupal y 1 gerente de agencia grupal) y como instrumento se utilizó la encuesta y una ficha de recolección de datos. Como principal resultado se tiene que en la Financiera Compartamos Agencia Olmos, con un nivel de confianza de 0,002 menor al 5% se estable que hay una correlación indirecta significativa entre a gestión de cobranza de crédito y la morosidad, ya que el coeficiente de correlación fue de ($r=-0,588$), el cual establece que a medida que mejora la gestión de cobranza de crédito el nivel de morosidad disminuye. Se concluyó que los jefes de crédito y asesores solo algunas veces envían notificaciones a sus clientes cuando no realizan los pagos; 8 de ellos solo algunas veces utilizan las llamadas telefónicas como recurso de cobranza.

Palabras claves: Gestión de cobranza, morosidad y clientes

Abstract

The objective of this research is to analyze the management of credit collection and its effect on the delinquency of Compartamos Financiera S.A- Agencia Olmos 2019. The type of research was correlational-casual. The sample consisted of 15 collection department workers (12 advisers, two group credit managers and 1 group agency manager) and the survey and a data collection sheet were used as an instrument. The main result is that at Financiera Compartamos Agencia Olmos, with a confidence level of 0.002 less than 5%, it is established that there is a significant indirect correlation between credit collection management and delinquency, since the correlation coefficient was of ($r = -0.588$), which establishes that as credit collection management improves, the level of default decreases. It was concluded that credit managers and advisers only sometimes send notifications to their clients when they do not make payments; 8 of them only sometimes use telephone calls as a collection resource.

Keywords: Collection management, delinquency and customers

I

INTRODUCCION

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática: A nivel mundial, un informe de la Comisión Europea, alerta de que la tasa de créditos morosos en la Unión Europea (UE) fue del 3,7%, incidiendo directamente sobre el Producto Interior Bruto (PIB); (Unión europea, 2018). Por otro lado, en África las reformas del sistema de información crediticia conducen a una disminución de estos préstamos en aproximadamente un 40%. (Ghosh, 2019). Además, Majaski (2019) señala que la morosidad y el incumplimiento son referencias a pagos faltantes; sin embargo, las implicaciones y consecuencias de cada término son diferentes. La cartera de préstamos es el activo más importante y la mayor fuente de ingresos de los bancos en Ghana; por ello, teniendo en cuenta la influencia de los préstamos morosos representan el 70,7% de la variación en el interés. (Addai, 2017). En Colombia, la falta de pago en créditos personales aumento del 3,2 al 4,2%; por ello, las financieras en este país están reforzando sus estrategias de cobranza. (Gorodisch, 2018). En países latinoamericanos, Dalto (2019) indica que, en Argentina, la morosidad que trepó al nivel más alto es la de los créditos a los hogares, que alcanzó 4% de la cartera total. Asimismo, García (2016) indica que, en Ecuador, el valor de sus deudas en mora con la banca sumó 13,2 billones de pesos al cierre del año. En el ambito nacional, Alva (2019) señala que según el Banco Central de Reserva, al cierre de julio del 2019 el índice de morosidad promedio del sistema financiero subió a 3.54% desde el 3.32% registrado en el 2018. Gestión (2016), afirma que el potencial que está teniendo el sector de cobranzas se debe a tres factores que se están consolidando al interior del país: el acceso y tipo de crédito, la calidad del crédito y el ticket promedio de pago. Por otro lado, en mayo de 2016, la Asociación de Bancos reportaba una morosidad total de 2.77%, la más alta de los últimos 10 años. (Conexionesan, 2016) Adicionalmente, la mora de los préstamos personales subió de 3.29% a 3.35%; sin embargo, la morosidad del total de créditos del sistema financiero está controlada. (Manrique, 2018). A nivel local, según Vegas (2016), señala que los lambayecanos son buenos pagadores, pues la región solo registra el 4% de morosidad. Es por ello; que en la financiera Compartamos tiene entre sus políticas colocar los créditos en mujeres de segmentos C y D; así mismo, el personal deberá brindar capacitaciones a los grupos de mujeres. Sin embargo; el personal en su afán de incrementar su cartera de clientes no verifica que el crédito se brinde a dicho segmento; así mismo, no realizan el monitoreo de los grupos o también no realizan la cobranza preventiva originando tasas mayores de morosidad en comparación a otras sucursales.

Por otro lado, la morosidad en el producto grupal es más delicada que en productos individuales, ya que por garantía solidaria, las clientas se ven afectadas en cuanto a su calificación, si una no paga, por lo cual la empresa tiene dentro de sus lineamientos lo que se conoce como garantía solidaria, donde si una o más integrantes dejan de cancelar por diversas razones, las demás integrantes deben obligatoriamente reunir las cuotas faltantes y hacer el abono grupal, el cual es la suma de las doce cuotas de las integrantes del grupo, y que el sistema no reconoce como completo hasta que todas las integrantes hayan cancelado, independientemente de que algunas hayan abonado, por lo cual depende mucho que la consolidación del grupo previo al desembolso se haga de manera correcta, ya que ahí es donde debemos asegurarnos que el grupo sea autoseleccionado y que se conozcan entre sus integrantes. Dentro del proceso de recuperación y cobranza se establecen parámetros donde indica tiempos, herramientas, responsables y que tipo de gestión se debe realizar, estando tipificado en el manual MP-RE-01-Recuperacion de Crédito Super Mujer. siendo de la siguiente manera: 1 a 7 días de atraso, 8 a 13 días de atraso, 14 a 30 días de atraso, 31 a 44 días de atraso y Mayor a 45 días de atraso

Formulación del problema. - Ante lo mencionado, la pregunta de investigación fue: ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de créditos en la morosidad de Compartamos Financiera SA- Agencia Olmos 2019?

Justificación del problema. -Tiene una implicancia social, por el impacto que puede representar la morosidad en una institución financiera, si esta no se gestiona adecuadamente por medio de la gestión de cobranza, la institución no puede ampliar su servicio de crédito a otras personas que lo requieran. El valor teórico se basa, en que las empresas siempre se tienen que enfocar en mejorar sus resultados económicos, además el tener tasas de morosidad genera en la empresa dificultades financieras y económicas, respecto a falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras de los ahorristas y del personal. El valor práctico, radica que en que va a poder identificar que el aspecto de la gestión cobranza se relacionan más con la morosidad, a fin de elegir la mejor estrategia de cobranza para lograr la disminución de la morosidad. En esa misma instancia se tiene al **objetivo general** que es analizar la gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos 2019; como **objetivos específicos** se busca evaluar la gestión de cobranza de créditos; identificar el nivel de morosidad Compartamos y relacionar las dimensiones notificación por escrito, llamadas

telefónicas, ventas personales y recurso legal de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad.

En cuanto a la **hipótesis general** estuvo conformada por la siguiente: La gestión de cobranza de crédito tiene un efecto positivo en la morosidad de Compartamos Financiera S.A- Agencia Olmos 2019; y **las hipótesis específicas** fueron: La gestión de cobranza de créditos es adecuada; el nivel de morosidad de Compartamos Financiera es el adecuado y las dimensiones están relacionadas por las dimensiones notificación por escrito, llamadas telefónicas, ventas personales y recurso legal de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad.

II DESARROLLO

MARCO TEORICO

En cuanto a los antecedentes del estudio:

Fuentes (2016) en la tesis titulada **Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A;** tiene como finalidad diseñar un plan de gestión de cobranzas y crédito, donde se busque reducir los niveles de morosidad, en la cartera de cuentas por cobrar. La metodología fue descriptiva y como muestra fue de 217 clientes a quienes se les tomó una encuesta y una entrevista. Como principal resultado se tiene, que las ventas a crédito por el negocio han tenido un aumento significativo del 33% en los años 2013-2014, demostrando que se ha prolongado la concesión de créditos, viéndose irradiado en las cuentas por cobrar, representando un aumento del 1%, sin embargo, con una rotación lenta, generando un problema de liquidez leve.

Rahman (2018) en sus tesis denominada **Gestión de la morosidad en los bancos comerciales privados: el caso de Bangladesh**, presenta como finalidad examinar las prácticas de gestión de la morosidad, las causas de la morosidad y descubre las formas de mejorar la morosidad de los préstamos en los bancos comerciales privados en el contexto de Bangladesh. Se recopiló una muestra de 250 observaciones primarias a través de un cuestionario autoadministrado. Como principal resultado se tiene que la selección inadecuada de un cliente de crédito, la falta de seguimiento, la competencia poco saludable entre los bancos, la falta de un análisis adecuado de la viabilidad del proyecto, la tasa de interés más alta, subfinanciamiento / sobrefinanciamiento, malas condiciones económicas y asimetría de información son las principales causas. de morosidad de préstamos.

Regalado (2016), en la tesis titulada **Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional:** Estrategias de recuperación período 2007-2015; tiene como objetivo analizar el desempeño que ha tenido la gestión de la administración de la cartera de la entidad financiera en estudio. El estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Se concluyó que; la morosidad es menor a la del sistema público ecuatoriano al promediar 7,1%, esto se debe a una gestión de

recuperación eficaz. Se concluyó, que a lo largo del período la tendencia de la morosidad fue bastante estable a excepción de un único pico a finales de 2009, el cual se debió a factores económicos nacionales.

En cuanto a los antecedentes nacionales, **según Castillo y Córdova (2017)**, en la tesis titulada **La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- Lima 2017**; tiene como objetivo conocer si la gestión créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa. El estudio fue cuantitativo-correlacional y como instrumento se utilizó el análisis documental y la encuesta. Como resultados se obtuvo la gestión de créditos y cobranzas influye y se relaciona en el desempeño eficiente en la reducción del nivel de morosidad en la empresa.

Huaman y Conde (2017), en la tesis titulada **Los créditos grupales- Tambos comunales en beneficio de las mujeres emprendedoras clientes de la Edpyme en el Distrito de San Sebastián**; presenta como objetivo identificar en qué medida los créditos grupales – tambos comunales contribuyen en el fomento al ahorro en beneficio de mujeres emprendedoras. El enfoque del estudio es cuantitativo y como instrumentos se utilizó la encuesta y la observación. Se concluyó, que las mujeres emprendedoras clientes de esta entidad discurren que la gestión de crédito de los tambos comunales, es integradora, en todos los servicios que presta al cliente a efectos de evaluar el modo eficaz y eficiente los servicios que presta a sus socias.

Vega (2018), en la tesis titulada **Proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A Cusco 2018**, presenta como objetivo describir los procesos de concesión de crédito grupal en la financiera en estudio. El enfoque de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, por el cual, la muestra estuvo conformada por 31 colaboradores de la empresa, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Se concluyó, que se estima que el 87.1% de los trabajadores valorizan el crédito en forma poco adecuada y el 12.9% medianamente adecuada, los datos arriba descritos muestran que en el área de crédito grupal existe la probabilidad que los clientes no cuenten con el

capital suficiente de respaldo al crédito, para medir el pago y garantizar así el cumplimiento del crédito grupal concedido.

Con respecto a los antecedentes locales, Según Ayala (2017), en la tesis titulada Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque; tiene como objetivo establecer la estrategia de cobranza apropiada que permita disminuir los índices de morosidad de clientes sujetos a créditos. El estudio fue descriptivo; la totalidad de población fue de 10 personas y se manejó la encuesta. Como resultados se obtuvo que la prevalencia de la morosidad es alta, debido a la situación económica y sobre todo el sobreendeudamiento de los clientes. Se concluye; que las estrategias de cobranza efectivas son: las llamadas telefónicas, visitas personalizadas, las notificaciones por escrito y agencias de cobranza.

Chero y Paredes (2016), en la tesis titulada **Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepén- 2015**; tiene como finalidad ejecutar estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad. El estudio fue aplicativo y descriptivo; se utilizó la lista de cotejo. Como resultados; se tiene que el riesgo de impago (morosidad) se ha disminuido (del 60% a 23%), permitiendo que la empresa aumente el retorno de los créditos otorgados.

Base teórica

Gestión De Cobranza

Con respecto a las bases teóricas, cuando existe una falta de solvencia de algún sistema económico, se visualiza en los problemas que sus empresas y familias afrontan, a la hora de cumplir con sus compromisos económicos y financieros en el largo, mediano y corto plazo. Estos compromisos comprenden desde los pagos de una hipoteca, hasta las compras realizadas a través de tarjetas de crédito y las compras de electrodomésticos a plazos. De igual manera, es el caso de las organizaciones, ya que los pagos a proveedores y cobros a clientes se ven afectados cuando se originan tensiones en la fluidez de recursos económicos en el sistema. Tener portafolios de clientes con incobrables o con atrasos, se compone como parte

del negocio financiero; debido a que la problemática radica, cuando los porcentajes sobrepasa los límites esperados. (Brachfield, 2008)

Ante lo mencionado anteriormente, en cuanto a la variable gestión de cobranza, el crédito se compone como la manera de conseguir servicios, bienes o dinero, sin cancelar en el momento de recibirlos, pero, a cambio de que, esta sea pagada posteriormente en una fecha establecida y fijada. (Brachfield P, 2009); por ello el factor clave del crédito es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión de crédito está basado en la confianza.

Por otro parte, en cuanto a la formalización de créditos, se puede realizar formalmente, a través de contratos entre comprador y vendedor o de manera informal, cuando no se firma ningún contrato. Además, el factor riesgo del crédito, para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pague la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir, la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones. (Brachfield P, 2009)

La gestión de cobranza, según InSight (2010), indica que la cobranza se instituye como un importante servicio, permitiendo el mantenimiento de los clientes, al mismo tiempo, que apertura la probabilidad de “volver a prestar”; además, es un procedimiento clave y estratégico para originar la cultura y el hábito de pago en los clientes; por lo tanto, la cobranza tiende a ser vista como un área de negocios, cuya finalidad es producir rentabilidad transformando las pérdidas en ingresos.

Por ello, la importancia de la cobranza, según Ettinger y Goliet (2000), define que los procedimientos o procesos para la cobranza revisten gran significancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, desarrollar hábitos de pagos puntuales en los clientes y salvaguardar el volumen de las ventas.

Los tipos de cobranza, según Coronel (2016), se tienen a la cobranza formal, que se desarrolla a través de los responsables directos de la cobranza, manejando los procedimientos y los medios regulares para realizar el cobro respectivo. Como segundo tipo, se tiene a la cobranza judicial, donde la institución puede o no intervenir directamente. Como última tipología se tiene a la cobranza extra-judicial, derivada de lo anterior con lo que respecta a la iniciación del proceso legal.

De la misma manera se tiene al procedimiento de cobranzas, que según Ettinger y Goliet (2000), se dan a través de la notificación por escrito, que es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída. Como segundo procedimiento están las llamadas telefónicas, ya que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga y las visitas personales, que es una técnica mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales y el recurso legal, ya que es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

Por otra parte, Morales y Morales (2014), indica que las fases de la cobranza se dan a través de prevención, que son las gestiones realizadas para lograr el cumplimiento de pago de un cliente, disminuye el riesgo en las cuentas pendiente de pago. Se toma acciones legales para la recuperación de los cobros de los clientes morosos. Otra fase es la cobranza, que son acciones para recuperar cobros en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa busca mantener relaciones comerciales con el cliente.

Asimismo, la sistematización de la cobranza, mediante un proceso de gestión de cobranza, no sólo logra reducir costos y tiempos de recupero, sino, que al automatizarlo y estandarizarlo se logra una mayor productividad y efectividad en la asignación del equipo de gestión. Lograr la coordinación de las tareas con un equipo distribuido es el mayor desafío en la actual

coyuntura. En el actual contexto hay que organizar su equipo remoto de cobranza y poder asignar una estrategia distribuida de Gestión de Cobranzas. El proceso de Gestión de cobranza se focaliza en contactar a los clientes morosos por distintos canales (llamado telefónico, mail, sms, cartas, whatsApp y otros medios) para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas. (Vigo, 2018)

En cuanto, a **la gestión de cobranza en sus procesos**: Dentro del proceso de recuperación y cobranza se establecen parámetros donde indica tiempos, herramientas, responsables y que tipo de gestión se debe realizar, estando tipificado en el manual MP-RE-01-Recuperacion de Crédito Super Mujer. siendo de la siguiente manera:

1 a 7 días de atraso: En este primera tramo, es responsable el asesor de realizar la cobranza, pero no solo a la clienta, si no también al grupo, ya que como se mencionó existe una garantía solidaria, pero lamentablemente no se realiza de esta manera, ya que en la mayoría de los casos el asesor, no exige el solidario en la reunión de pago, centrándose en ir ellos mismos a cobrar a la clienta morosa, lo cual exime de responsabilidad al grupo, en este tramo no se exige, que se deje constancia con el llenado de la bitácora de cobranza. De no lograr cerrarse la cuenta, el resto del dinero recaudado ya debe ir ingresando al pago del grupo hasta completarlo, acción que muchos asesores no hacen, ya que esto genera varias aplicaciones en el sistema, para lo cual se usa un formato llamado control de pagos en campo, y que debe contar con la firma de una integrante del grupo. Los **indicadores** afectados es el **Pago puntual** y la **morosidad** en este tramo

8 a 13 días de atraso: En este segundo tramo, son responsables de la cobranza el jefe de crédito y el asesor, donde se tiene que seguir exigiendo al grupo la garantía solidaria, y visitar nuevamente a la clienta esta vez con el fin de que firme la bitácora de cobranza después de llegar a un acuerdo de pago, la debilidad en este tramo se da en el acompañamiento realizado por los jefes de crédito, ya que muchas veces no lo hacen, o lo hacen por llamada telefónica, y es ahí donde por falta de acompañamiento y supervisión el asesor no puede cerrar un acuerdo de pago con la clienta, y muchos siguen

sin exigir el pago al grupo, el grupo de no cancelar en este tramo, y acumularía dos cuotas ya que la periodicidad del pago es catorcenal, también es este tramo donde ya afecta también el **indicador de contención**, sumados a los **indicadores de Pago puntual y morosidad**

14 a 30 días de atraso: En este tramo la responsabilidad, sobre el asesor, jefe de crédito y gerente de agencia, en donde según el procedimiento, se debe visitar el domicilio de la clienta, entregándole el requerimiento de pago (carta de cobranza), de la misma manera y como mínimo a dos integrantes del comité, se deberá entregar el requerimiento, La debilidad radica en que muchas veces, no se entrega el requerimiento al comité, limitándolo solo a la clienta morosa, y esto genera poca preocupación y compromiso por parte de las demás integrantes, por ello es de vital importancia para la recuperación de la cuenta, que en medida de lo posible se entregue el requerimiento de pago a todas las integrantes, ya que muchas indican en este tramo desconocer que el grupo estaba en atraso. En este tramo el grupo de no cancelar ya acumularía 3 cuotas impagas, comenzando a afectar ya los **indicadores de cosecha, vencido y Rentabilidad**.

31 a 44 días de atraso: Esta etapa recae directamente sobre el gerente de agencia, en donde se debe visitar al grupo, asegurándose que las clientas sepan del atraso, y que los pagos realizados parcialmente, se hayan aplicado a las clientas correctas, ya que en este tramo la debilidad se da, en que muchas veces se encuentra, que por necesidad de bajar los días de atraso y no verse perjudicados en su remuneración variable, algunos asesores dirigen cuotas de clientas puntuales a clientas impuntuales, muchas veces con el conocimiento de los jefes de crédito y hasta los mismos gerentes. Parte de la debilidad de este tramo es que solo se espera recuperar saldos, ya que se considera que las gestiones realizadas debieron ser suficientes para generar un compromiso de pago, y de no lograrlo se entiende que el grupo ya se desentendió del pago solidario. El **indicador de contención**, se ve aun mas afectado en este tramo, teniendo en cuenta que las provisiones realizadas, merman la utilidad general de la empresa.

Mayor a 45 días de atraso: Esta etapa recae sobre una empresa externa de cobranzas, la cual se encarga de llamar a las clientas de forma individual y negociar el pago, con algunos descuentos sobre el capital, ya que recordemos

que no se cobra intereses moratorios aun, pero que esto cambiara desde el día 01 de julio del 2021, la debilidad recae en que al ser personas externas de la empresa, no conocen el procedimiento interno y políticas, por lo cual muchas veces generar disconformidad con las clientas, ya que genera en ellas la idea de que les estamos mintiendo, o que no les quisimos apoyar a resolver su situación.

Morosidad

Con respecto a la segunda variable, se tiene a la morosidad que es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Por otro lado según Brachfield (2009), indica que la morosidad como aquel deudor que paga tarde, pero paga, es decir no hablamos de un incumplimiento definitivo sino de un incumplimiento tardío.

Adicionalmente, Kim et al (2018) indica que de acuerdo con la convención de Basilea II, el incumplimiento crediticio del consumidor se define comúnmente como mora más allá de un período de 90 días, debido a las condiciones macroeconómicas, especialmente las diferencias en el crecimiento del producto interno bruto y del consumo, han provocado el reciente aumento de las cuentas morosas. En cuarto lugar, la relación deuda-ingresos.

Por otro lado, Heredia y Torres (2018) señalan que las entidades financieras, a través de los créditos, contribuyen con el crecimiento y generación de nuevos negocios, pero es preocupante el alto riesgo crediticio, como la morosidad, su ineficiente gestión afectaría la rentabilidad. El incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos. También hay consecuencias para las entidades financieras, y en general para todo el sistema si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

Glosh (2019) señala que el papel de los sistemas de informes crediticios para influir en la morosidad de los préstamos bancarios ha recibido poca atención en la literatura. Sin embargo, una mejor evaluación del riesgo crediticio

puede ayudar a mitigar algunas de las asimetrías de información involucradas en la extensión del crédito y, por lo tanto, facilitar el flujo de crédito al abordar el problema de los préstamos incobrables.

En cuanto a los factores que dependen la morosidad, está ligada a la solvencia, que se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago. Cuanto mayor sea la solvencia menor será la morosidad. Adicionalmente los factores macroeconómicos, se dividen en el nivel de actividad y demanda agregada, el nivel de endeudamiento, el nivel de ingreso y desempleo, la liquidez, las divisas e inflación, el riesgo de crédito. De igual manera se tiene a los factores microeconómicos, que son las políticas de colocaciones, la diversificación de clientes, las garantías y la rentabilidad.

Por consiguiente, se tiene a las causas de la morosidad y una de ellas se da por las causas de los impagados imputables a terceros, que son terceros que actúan en momentos de operaciones comerciales; las causas de los impagados imputables al deudor; la insolvencia que son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial.

Finalmente, se tiene a los tipos de morosos, que según Brachfield (2008), indica que los tipos de morosos se clasifican de la siguiente manera: Los clientes mal informados quienes la información no es la apropiada acerca de las formas de pago y los requisitos de venta; además, los clientes que han tenido impagados técnicos estando compuesto por una equivocación en el los plazos de entrega o en el domicilio bancario; los clientes que han bloqueado el pago; los deudores fortuitos, son aquellos que presentan problemas en sus caja por cierta razón súbita, por lo que su condición es temporal.

Asimismo, se tiene los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores que son aquellos clientes que no saben administrar su negocio. Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante. También se tiene a los defraudadores, que son clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado; los morosos en situación de crisis, que son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

En cuanto a los indicadores de deterioro de cartera, se muestra una tendencia creciente del deterioro porque muchas de las reprogramaciones realizadas comienzan a terminar, y la situación de algunos deudores tiene que hacerse evidente. Ya se ve una subida ligera de los indicadores de morosidad que a noviembre del 2020 llega a 4.2% y la morosidad de la cartera de alto riesgo sube a 6.1%.

Por otra parte, los indicadores de atraso de deudores según la Superintendencia de Banca y seguros (SBS), quien analiza el comportamiento del atraso de los deudores por microcréditos únicos y compartidos de las cajas rurales, empleando los indicadores de atraso entre 30 y 120 días (I30-120) y a más de 120 días (I+120) presentados en la subsección previa para cada tipo de deudor. El análisis se realiza tanto para el conjunto de las cosechas conformadas como para aquellas que mostraron mayor y menor deterioro en los indicadores señalados. (Talledo, 2014)

Indicador de cartera con atraso entre 30 a 120 días: El porcentaje de saldo de microcréditos con atraso entre 30 y 120 días fue mayor para los clientes compartidos respecto a los clientes únicos en todas las cosechas, a lo largo del horizonte de vida de las mismas. (Talledo, 2014)

Indicador de cartera con atraso superior a 120 días: El porcentaje de cartera de microcrédito de las cajas rurales con atraso superior a 120 días, equivalente al ingreso de los deudores a la categoría pérdida, fue ligeramente superior en el caso de los clientes compartidos hasta el séptimo mes de maduración. (Talledo, 2014)

La morosidad en el producto grupal es más delicada que en productos individuales, ya que por garantía solidaria, las clientas se ven afectadas en cuanto a su calificación, si una no paga, por lo cual la empresa tiene dentro de sus lineamientos lo que se conoce como GARANTIA SOLIDARIA, donde si una o más integrantes dejan de cancelar por diversas razones, las demás integrantes deben obligatoriamente reunir las cuotas faltantes y hacer el abono grupal, el cual es la suma de las doce cuotas de las integrantes del grupo, y que el sistema no reconoce como completo hasta que todas las

integrantes hayan cancelado, independientemente de que algunas hayan abonado, por lo cual depende mucho que la consolidación del grupo previo al desembolso se haga de manera correcta, ya que ahí es donde debemos asegurarnos que el grupo sea autoseleccionado y que se conozcan entre sus integrantes.

Posterior a ello, luego del desembolso y ya cuando se comienza a realizar los pagos catorcenales, si el grupo entrase en mora el **indicador de mora** reflejaría el saldo completo del grupo, ya que como se mencionó los pagos son a una cuenta grupal y el porcentaje del mismo dependería del tamaño de cartera del asesor, también si no se lograra recuperar el crédito, y al pasar a los 8 días de atraso, este ya afectaría al **indicador de contención**, ya que tendría que hacerse una provisión del 5% del capital desembolsado, la cual se va incrementando gradualmente según los días de atraso que tengo el grupo, y también por la calificación que adquieran, llegando a provisionarse hasta el 100% del crédito otorgado. Otro **indicador** que se ve afectado es el de **vencido**, ya que, si el crédito cierra con más de 30 días de atraso, este repercutiría directamente en la remuneración variable del personal. También afectaría al **indicador de cosechas**, el cual mide los desembolsos del segundo, tercer y cuarto mes con respecto al mes presente, analizando aquellos créditos que cierran con más de 30 días, generando una colorimetría para su seguimiento, también afectaría el **indicador de rentabilidad**, ya que las provisiones realizadas son directamente aplicadas a la agencia donde se tuvo que realizar las mismas, otro **indicador** que ayuda a medir la morosidad es el **Pago puntual**, donde se hace seguimiento al pago diario según la programación mensual que tenga dicho asesor, y que según la influencia puede multiplicar la remuneración variable del personal o disminuirla, además ayuda a generar estrategias preventivas para grupos que hayan presentado atrasos durante el plazo del crédito.

Actualmente se usan herramientas como reprogramaciones, refinanciaciones, convenios, descuentos de intereses moratorios, los cuales se desarrollaron y evolucionaron durante la actual pandemia, lo cual permitió en gran número de cartera que se pueda recuperar créditos atrasados, también ayudo a replantear procesos internos, y modernizas sistemas tecnológicos.

Por ultimo mencionar que el producto grupal nunca cobro intereses moratorios por atraso, siendo la misma deuda el día 01 de atraso, que el día 100, por lo cual se hacía más fácil la negociación y recuperación de los créditos, pero debido a ley 31143, publicada el 18 de marzo en el diario oficial el Peruano, la empresa ha cambiado sus políticas en cuanto a morosidad, por lo cual a partir del 01 de julio de 2021, se procederá a cobrar **interés moratorio e intereses compensatorio** respectivamente, lo cual incrementaría de manera diaria los créditos morosos, pero se calcularía en función a cada integrante y no a la cuota grupal.

Base conceptual

En cuanto a la terminología básica del estudio se presentan los siguientes términos, el primero radica en el **crédito** que según Prithard (2018) es un acuerdo entre un prestamista y un prestatario, en el que el prestamista se compromete a extender una determinada suma de dinero al prestatario. El prestatario, a cambio, se compromete a reembolsar el dinero en una fecha futura con un interés sobre el saldo pendiente. Como segundo término se tiene a la **cobranza**, que según Calderón (2018) señala que se trata de las recuperaciones de los créditos concedidos anticipadamente por una empresa, normalmente comercial, industrial financiera, industrial, o prestadora de servicio actividad.

En cuanto a las **cuentas por cobrar**, según Yao y Deng (2018) señala que es el saldo de dinero adeudado a una empresa por bienes o servicios proporcionados o utilizados pero aún no pagados por los clientes se conoce como cuentas por cobrar. Adicionalmente, en cuanto a la **cultura financiera** según Rumyantseva (2017) implica el conocimiento de las leyes económicas básicas de la sociedad y los negocios en general, comprender cómo estas leyes se refractan para una industria y empresa específicas formando sus resultados económicos. En cuanto al **financiamiento** se refiere al proceso o medio de adquirir capital necesario para realizar una actividad comercial. Dos de las maneras más comunes de financiación son la financiación a través de la deuda y mediante las acciones. (Allen, Meijun, & Jing, 2019)

Por otro lado, Strutner (2017) señala que la **gestión financiera** significa planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades financieras tales como la adquisición y utilización de fondos de la empresa. Significa aplicar los principios generales de gestión a los recursos financieros de la empresa.

Hussain (2020) señala que la **liquidez** se refiere a la cantidad de efectivo disponible o la rapidez con la que algo se puede convertir en efectivo.

Morosidad: significa que está atrasado en los pagos. Una vez que esté en mora durante un cierto período de tiempo (generalmente nueve meses para préstamos federales), su prestamista declarará que el préstamo está en mora. El saldo total del préstamo vencerá en ese momento. (Student Loan Borrower Assistance, 2018)

Rentabilidad: Según Johanns (2017) es el objetivo principal de todas las empresas comerciales. Sin rentabilidad, la empresa no sobrevivirá a largo plazo. Por lo tanto, medir la rentabilidad actual y pasada y proyectar la rentabilidad futura es muy importante.

III METODOLOGIA

III. METODOLOGÍA

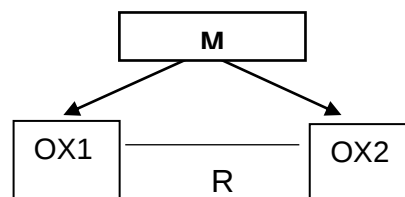
3.1 Tipo de investigación

Cuantitativo: Fue cuantitativo porque se apoyó en el análisis estadístico para resolver la problemática de la investigación.

Según Arias (2012) señala que la investigación básica, porque tiene como propósito buscar los conocimientos del fenómeno o la realidad, con la finalidad de contribuir nuevo conocimiento.

3.2 Diseño de investigación

Según Hernandez (2010) indica que fue de diseño no experimental, porque estos estudios tienen como finalidad no manipular sujetos, ni variables y de corte transversal, porque el cuestionario fue ejecutado una sola vez. Así mismo, según Bernal (2015) es correlacional, porque estas investigaciones presentan como finalidad evaluar la correlación que pueda existir entre dos o más variables.



M: Muestra

OX1: Gestión de cobranza de crédito

OX2: Morosidad

3.3 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de cobranza de crédito

Definición conceptual:

Se compone como una acción, cuya finalidad es la reactivación de la asociación comercial con los clientes, procurando que mantenga sus créditos al día y busque aprovechar las ventajas de los productos de la entidad. (Alegría, 2016)

Definición operacional:

Son procesos de recuperación de capital u efectivo los cuales generan intereses temporales, en función al monto total del capital prestado.

Las dimensiones de la variable gestión de cobranza son: las formas de cobranza, cuyos indicadores son las llamadas telefónicas, la notificación por escrito, visitas personales y el recurso legal.

Por último, en cuanto a la escala, es ordinal porque permite ordenar los objetos según el criterio de categoría, tomando la posición de uno sobre otro.

Variable dependiente: morosidad

Definición conceptual

Esta variable se refiere al incumplimiento de las obligaciones de los pagos; por ello, en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, habitualmente es expresada como cociente entre los importes de los créditos morosos y el total de préstamos otorgados. (Caurín, 2018)

Definición operacional:

Es el incumplimiento de pago que genera intereses sobreagregados al monto prestado y al capital de trabajo.

Las dimensiones de la variable morosidad son: la calidad de cartera, cuyos indicadores son la cartera pesada, la cartera morosa y la cartera en cobranza judicial; la segunda dimensión se tiene a la clasificación del deudor y esta dada por los siguientes indicadores: Deuda menor a 8 días, deuda 9 a 30 días, deuda de 31 a 60 días, deuda de 61 días a 90 días y más de 120 días y la

solvencia de los socios es la capacidad de pago, cultura de pago y las políticas de créditos.

Por último, en cuanto a la escala, es ordinal porque permite ordenar los objetos según el criterio de categoría, tomando la posición de uno sobre otro.

3.4 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los 15 trabajadores del departamento de cobranzas (12 asesores, dos jefes de crédito grupal y 1 gerente de agencia grupal) y la información histórica de las cuentas por cobrar del 2018-2019.

Criterios de inclusión:

Trabajadores del departamento de cobranza de Compartamos, Agencia Olmos.

Criterios de exclusión:

Trabajadores de otras áreas de la financiera.

Trabajadores que pertenecen a otras sucursales de la entidad financiera.

Muestra:

La muestra estuvo integrada por el 100% de la población, es decir, fue equivalente a la misma cantidad de trabajadores descrita en la población.

Muestreo:

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes del estudio no dependen de la probabilidad numérica, ni guardan relación con las características del estudio.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Como técnicas para la recolección de datos de esta investigación se utilizó la encuesta para la gestión de cobranzas y la ficha de recolección de datos para identificar la morosidad en la Financiera Compartamos.

Instrumentos

Como instrumentos de recolección de datos se manejó el cuestionario y la ficha de recolección de datos respectivamente.

3.6 Procedimiento de recolección de datos

En esta investigación lo primordial fue la aprobación del proyecto por la Universidad Particular de Chiclayo, asimismo como primer paso para la recolección de datos, se presentó una carta dirigida a la persona encargada de la Financiera Compartamos, sucursal Olmos, para que puedan autorizar el desarrollo de la investigación. Luego se programó los días para el llenado de las encuestas; como tercer paso se ejecutó ambos cuestionarios; como cuarto paso se elaboró la base de datos y por último se pasó toda la información al programa Spss V.22.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Mediante los métodos de análisis de datos, se preparó toda la información obtenida del estudio, y se utilizó el programa Spss. V.22; por ello, todos los resultados obtenidos fueron elaborados a través de tablas y gráficos que detallan las frecuencias. Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se ejecutó mediante el estadístico del Chi cuadrado; que consiste en una prueba estadística para evaluar la asociación o correlación de 2 variables y se aplica cuando las mediciones se efectúan en una escala ordinal.

IV ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS

Características de la gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Tabla 1 Envía notificaciones a sus clientes cuando no realizan el pago a tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	40.0
A veces	7	46.7
Siempre	2	13.3
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

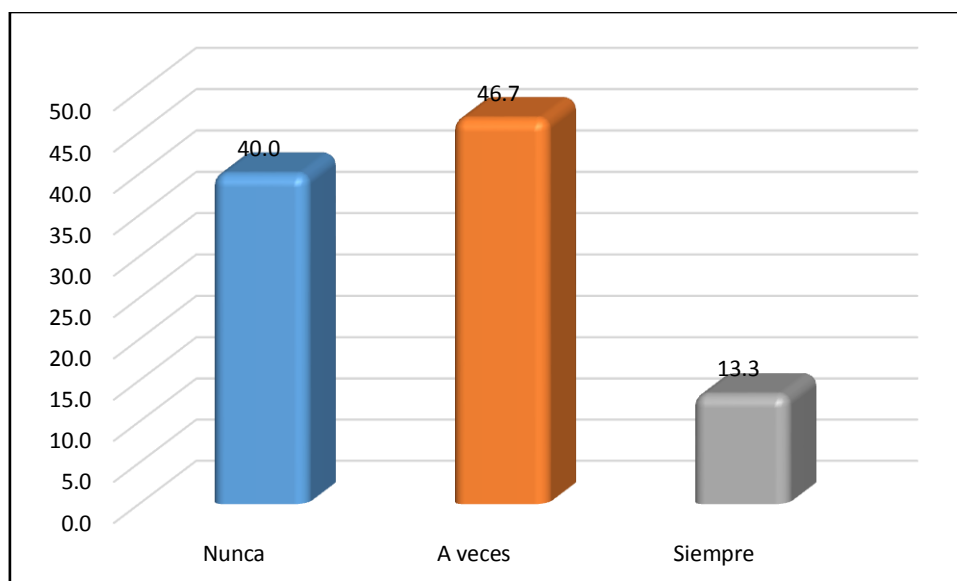


Figura 1 Envía notificaciones a sus clientes cuando no realizan el pago a tiempo

Interpretación:

En la figura n°1, el 46.7% de los encuestados manifestaron que a veces envían notificaciones a sus clientes cuando no realizan sus pagos a tiempo, mientras el 40.0% mencionaron que nunca y solo un 13.3% opinaron que siempre.

Tabla 2 Se emplea como recurso de cobranza las llamadas telefónicas a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	26.7
A veces	8	53.3
Siempre	3	20.0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

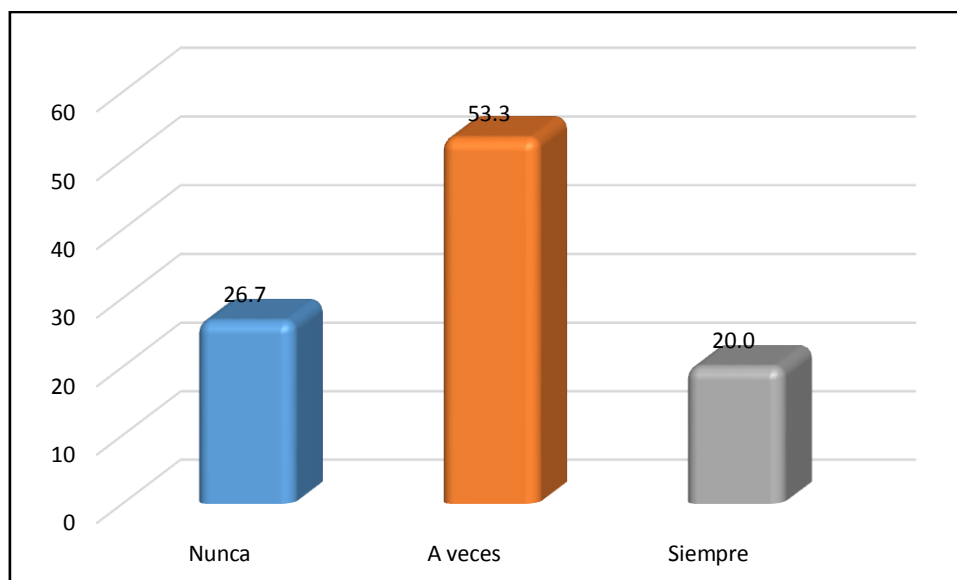


Figura 2 Se emplea como recurso de cobranza las llamadas telefónicas a los clientes

Interpretación:

En la figura n°2, el 53.3% de los encuestados manifestaron que a veces emplean las llamadas telefónicas como recurso de cobranza a sus clientes, mientras el 26.7% mencionaron que nunca y solo un 20.0% opinaron que siempre.

Tabla 3 Envía mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de su cuota de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	53.3
A veces	7	46.7
Siempre	0	0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

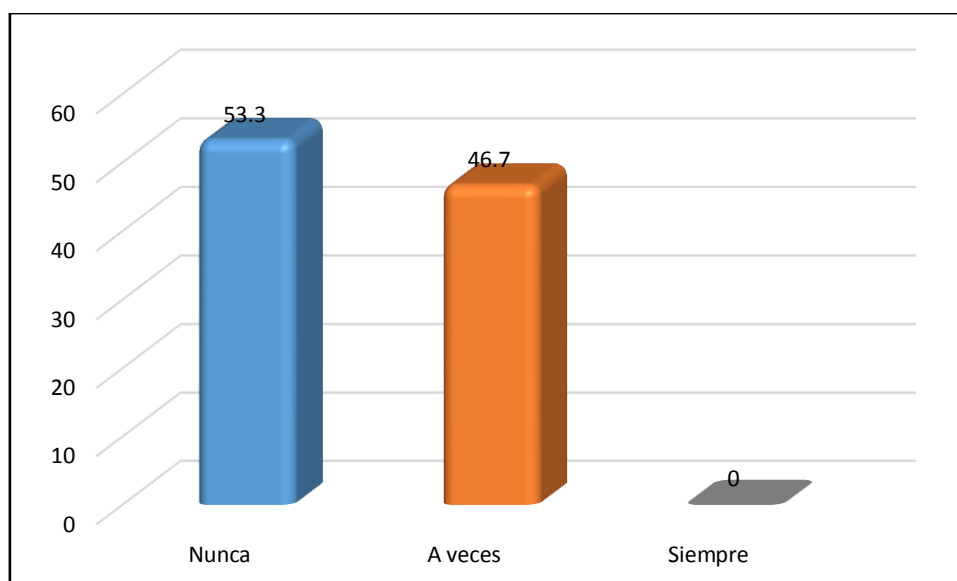


Figura 3 Envía mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de su cuota de pago

Interpretación:

En la figura n°3, el 53.3% de los encuestados manifestaron que nunca envían mensajes recordando a sus clientes el vencimiento de su cuota de pago, mientras el 46.7% mencionaron que a veces.

Tabla 4 Realiza las visitas a los beneficiarios de la financiera compartamos para realizar un seguimiento del destino del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	60.0
A veces	6	40.0
Siempre	0	0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

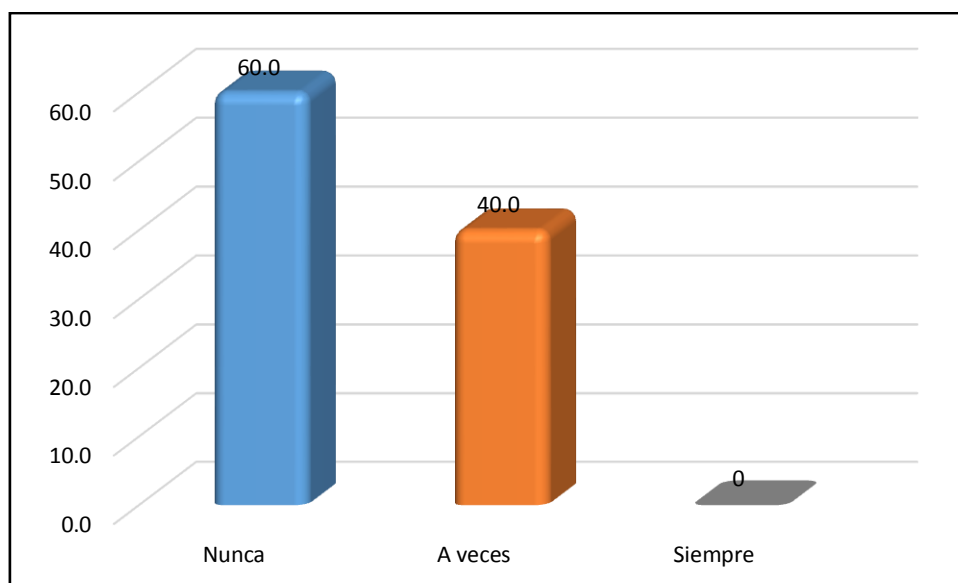


Figura 4 Realiza las visitas a los beneficiarios de la financiera compartamos para realizar un seguimiento del destino del crédito

Interpretación:

En la figura n°4, el 60.0% de los encuestados manifestaron que nunca realizan visitas para realizar un seguimiento del destino del crédito, mientras el 40.0% mencionaron que a veces.

Tabla 5 Realiza la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	46.7
A veces	6	40.0
Siempre	2	13.3
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

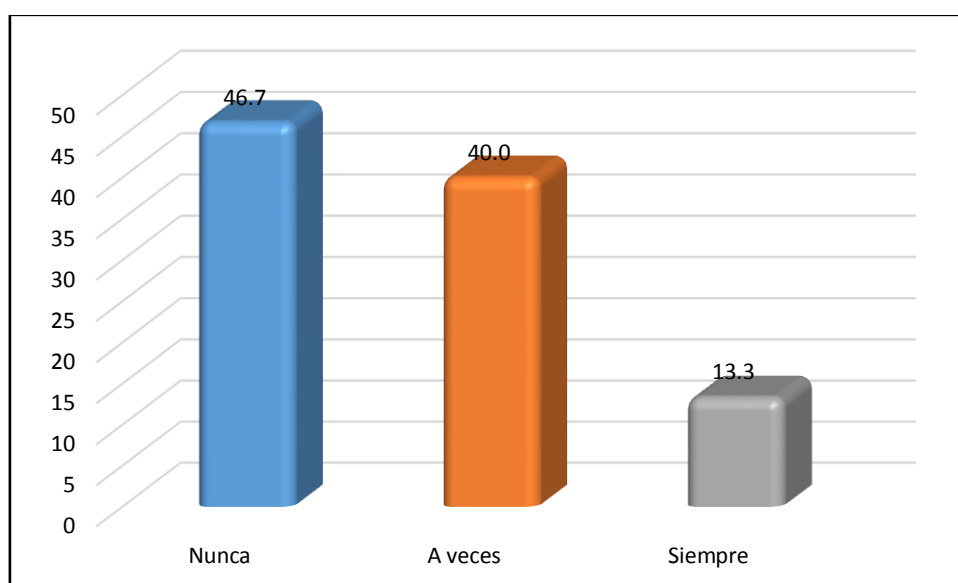


Figura 5 Realiza la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago

Interpretación:

En la figura n°5, el 46.7% de los encuestados manifestaron que nunca realizan la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago, mientras el 40.0% mencionaron que a veces, y solo un 13.3% opinaron que siempre.

Tabla 6 Actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20.0
A veces	6	40.0
Siempre	6	40.0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

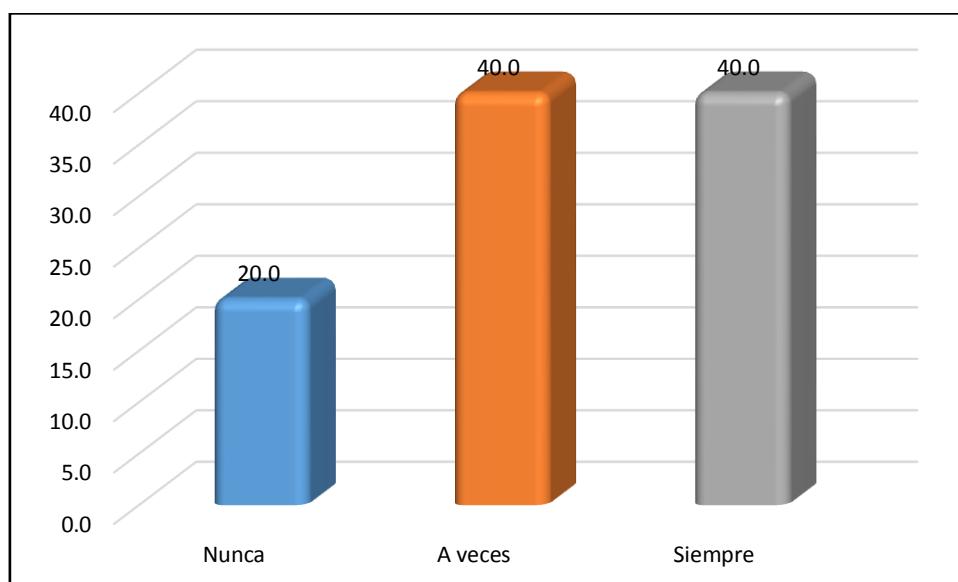


Figura 6 Actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito

Interpretación:

En la figura n°6, el 40.0% de los encuestados manifestaron que siempre se actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito, el otro 40.0% mencionaron que a veces y solo un 20.0% opinaron que nunca.

Tabla 7 Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20.0
A veces	4	26.7
Siempre	8	53.3
Total	15	100

Fuente: Cuestionario

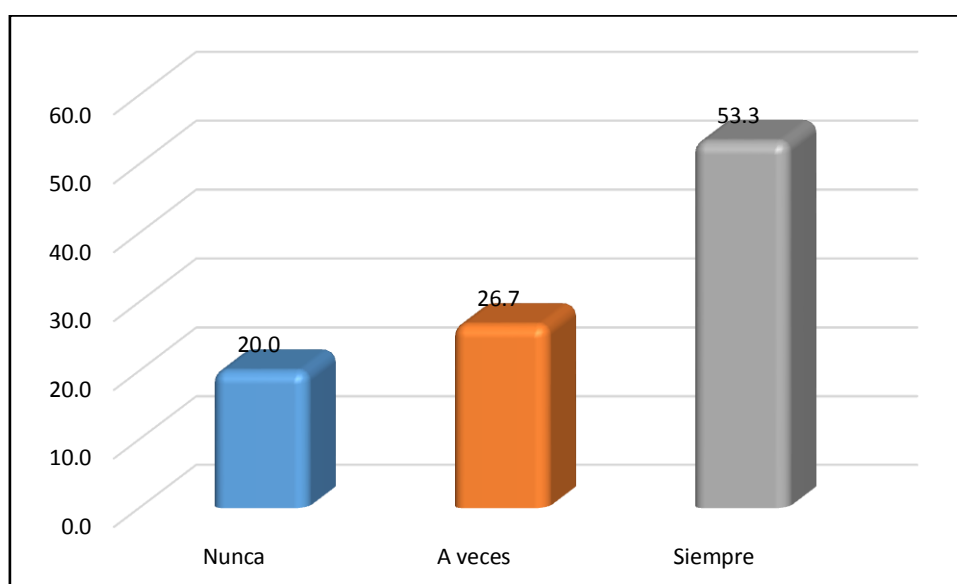


Figura 7 Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal

Interpretación:

En la figura n°7, el 53.3% de los encuestados manifestaron que siempre consideran que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal, mientras el 26.7% mencionaron que a veces, y solo un 20.0% opinaron que nunca.

Tabla 8 Nivel de Gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	40.0
Media	8	53.3
Alta	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente: Cuestionario

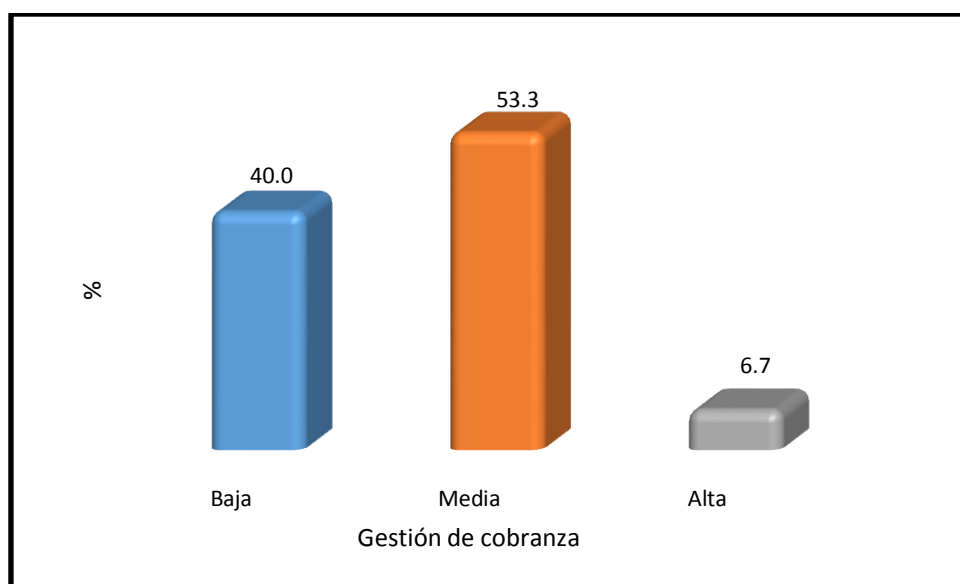


Figura 8 Nivel de Gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Interpretación:

En la figura n°8, el 53.3% de los trabajadores de la empresa considera que la gestión de cobranza de créditos en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Olmos. El 40% considera que es baja y sólo el 6,7% es alta.

Nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Tabla 9 Nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos

	2018		2019		Variación	
	S/	%	S/	%	S/	%
Enero	21,854	0.56%	170,998	3.74%	149,144	682.46
Febrero	59,548	1.75%	155,197	3.41%	95,649	160.63
Marzo	87,512	2.73%	176,560	4.22%	89,048	101.76
Abril	85,508	2.63%	205,122	5.47%	119,614	139.89
Mayo	200,070	2.68%	243,273	6.70%	43,204	21.59
Junio	199,377	2.66%	271,804	6.88%	72,426	36.33
Julio	125,745	3.54%	266,676	7.05%	140,931	112.08
Agosto	120,374	3.50%	255,473	6.85%	135,100	112.23
Setiembre	130,403	3.87%	240,989	6.64%	110,586	84.80
Octubre	130,111	3.74%	233,277	6.11%	103,166	79.29
Noviembre	130,508	3.50%	57,302	1.59%	-73,206	-56.09
Diciembre	140,069	3.25%	21,854	0.56%	-118,216	-84.40
	1,431,077	2.87%	2,298,525	4.94%	867,448	60.61

Fuente: Elaboración propia

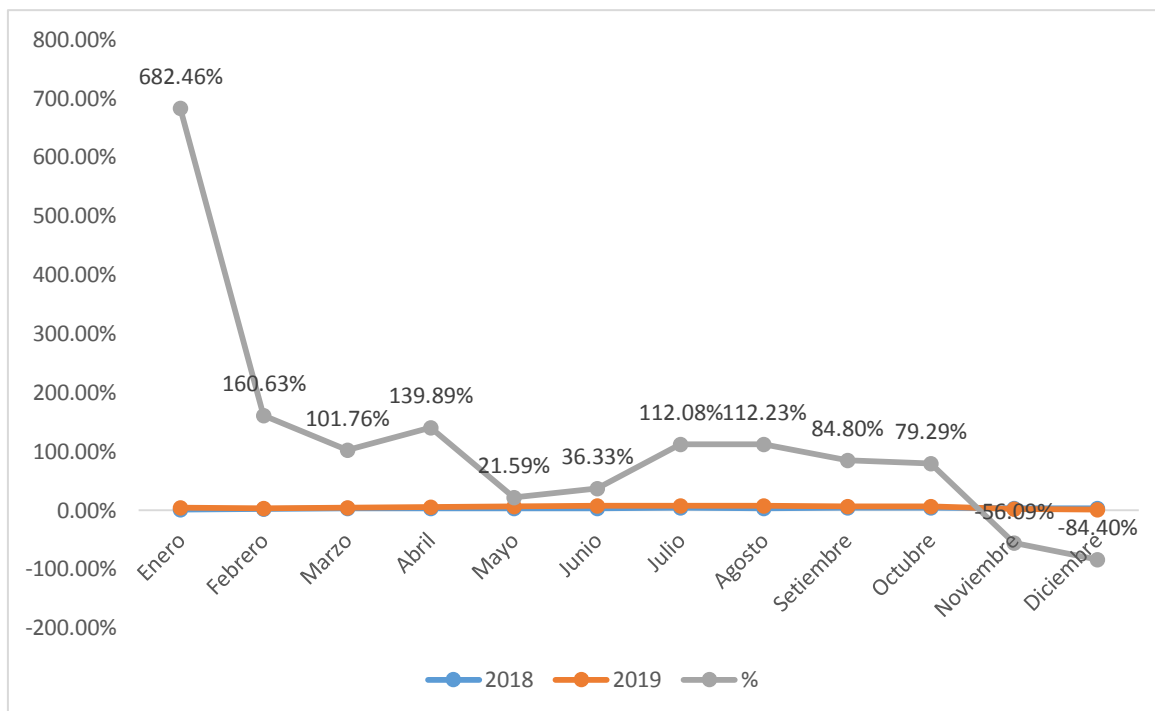


Figura 9 Nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Interpretación:

Se evidencia que la morosidad promedio en el 2018 fue de 2.87% y en el 2019 de 4.94%. Mostrando un incremento de la morosidad anual de 60.61%. Además en el año 2018 la mayor morosidad fue en el mes de setiembre con el 3.87%, mientras en el 2019 el mes con la mayor morosidad fue en julio con el 7.05%.

Relacionar las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Tabla 10 Relacionar las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.

Gestión de cobranza		Morosidad
Notificación por escrito	Correlación de Pearson	-,278
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15
Llamadas telefónicas	Correlación de Pearson	-,408
	Sig. (bilateral)	,020
	N	15
Visitas personales	Correlación de Pearson	-,721
	Sig. (bilateral)	,001
	N	15
Recurso legal	Correlación de Pearson	-,302
	Sig. (bilateral)	,031
	N	15

Fuente: Cuestionarios

Interpretación:

A un nivel de confianza de $0,000 < 0,05$ que las notificaciones por escrito tienen una correlación indirecta baja en la morosidad, es decir a medida que se envían notificaciones se logra disminuir la morosidad pero no en la misma proporción ya que la correlación es baja ($r = -0,278$).

A un nivel de confianza de $0,020 < 0,05$ que las llamadas telefónicas tienen una correlación indirecta moderada en la morosidad, es decir a medida que se envían notificaciones se realizan llamadas a los clientes se logra disminuir la morosidad ($r = -0,408$).

A un nivel de confianza de $0,001 < 0,05$ que las visitas personales tienen una correlación indirecta alta en la morosidad, es decir a medida realizan las visitas a los se logra disminuir la morosidad en la misma proporción ya que la correlación es alta ($r = -0,721$). Siendo la mejor estrategia para la gestión de cobranza.

A un nivel de confianza de $0,031 < 0,05$ que el recursos legal tienen una correlación indirecta baja en la morosidad, es decir a medida que se emplea el recurso legal se logra disminuir la morosidad pero no en la misma proporción ya que la correlación es baja ($r = -0,302$)

Contrastación de hipótesis

Tabla 11 Gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos 2019.

Correlaciones			
		Gestión de cobranza de crédito	morosidad
Gestión de cobranza de crédito	Correlación de Pearson	1	-,588
	Sig. (bilateral)		,002
	N	15	15
Morosidad	Correlación de Pearson	-,588	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	15	15

Interpretación:

A un nivel de confianza de 0,002 menor al 5% se estable que hay una correlación indirecta significativa entre a gestión de cobranza de crédito y el morosidad, ya que el coeficiente de correlación fue de ($r = -0,588$), el cual establece que a medida que mejora la gestión de cobranza de crédito el nivel de morosidad disminuye en Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos 2019.

DISCUSIÓN

Las entidades financieras se componen principalmente como intermediarios financieros que adquieren dinero de terceros, ya sea por créditos o ahorros sea tomado de otras instituciones; con la finalidad, de prestar a quien requieren y cumplen con los requisitos que se les solicitan. Ante ello, el incumplimiento de pagos origina dificultades, no solo para las calificaciones crediticias de los clientes morosos, sino, genera consecuencias para las instituciones financieras, y particularmente para todo el sistema, si este comportamiento se transforma en una tendencia o se aumenta de forma acelerada.

Es por ello; que la discusión de esta investigación comienza analizando el objetivo general, referente al análisis de la gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A en la Agencia de Olmos, en la tabla n°10, se observa que con un nivel de confianza de 0,002 menor al 5%, se establece que existe una correlación indirecta significativa entre la gestión de cobranza de crédito y la morosidad, ya que el coeficiente de correlación fue de ($r=-0,588$), determinando que medida que mejora la gestión de cobranza de crédito el nivel de morosidad disminuye. Estos hallazgos concuerdan con, Nole (2015), quien en su investigación realizada a una empresa de Lambayeque, encontró que si existe relación entre la gestión de cobranza la morosidad de pagos, ya que la correlación de Pearson fue del ($,719$).

Así mismo, Huamán (2015) en su estudio realizado en la entidad financiera Mi Banco en la ciudad de Jaén, determinó que la gestión de cobranza si se asocia con la disminución de la morosidad, debido a que el coeficiente de Spearman ($,823$) es un indicador que sobrepasa el $.5$, demostrando el nivel de relación entre las variables investigadas.

Con respecto al primer objetivo específico, relacionado con las características de la gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A, en la tabla n°1, el 46.7% de los entrevistados indicaron que

solo algunas veces envían notificaciones a sus clientes cuando no realizan los pagos a tiempo; así mismo, en la tabla n°2, el 53.3% participantes del estudio refieren que solo a veces emplean como recurso de cobranza las llamadas telefónicas a los clientes. Adicionalmente, en la tabla n°3, el 53.3% de los encuestados, han señalado que nunca envían mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de las cuotas de pago. Igualmente, en la tabla n°4, el 60% determinaron que nunca realizan las visitas a los beneficiarios de la entidad financiera para realizar un seguimiento del destino del crédito. Por otro lado, en la tabla n°5, el 46.7% nunca realizan la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago. Sin embargo, en la tabla n°6, el 40% indicaron que siempre actualizan la dirección de los beneficiarios del crédito y en la tabla n°7, el 53.3% de los encuestados también señalaron que la empresa tienen un ben procedimiento para la cobranza legal.

Por otro parte, en la tabla n°8, el nivel de gestión cobranza de créditos de Compartamos Financiera, Agencia Olmos, el 53.3% manifestó estar en un nivel medio, el 40% indico estar en un nivel bajo y solo el 6.7% refiere que la gestión de cobranza se encuentra en un nivel alto. Estos hallazgo concuerdan con, Caiza (2015), quien en su estudio realizado a la Cooperativa de Ahorro y crédito Pakarymuy LTDA, indico que el área de gestión de cobranzas no desarrolla una actividad eficaz en la cooperativa, debido a que no se ejecuta un diagnostico a profundidad de la falta de difusión de procedimientos mediante llamadas telefónicas, mensajes, visitas a clientes, etc. Y las causas del incumplimiento de los pagos,

En relación al segundo objetivo específico, que es la identificación del nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A, en la tabla n°9, la morosidad promedio en el 2018 fue de 2.87% y en el 2019 de 4.94%. Mostrando un incremento de la morosidad anual de 60.61%. Además, en el año 2018, la mayor morosidad fue en el mes de setiembre con el 3.87%, mientras que en el 2019 el mes con la mayor morosidad fue en julio con el 7.05%. Estos resultados concuerdan con, Regalado (2016) quien en su investigación realizada en una Corporación Financiera Nacional indicó que a lo largo del

período la tendencia de la morosidad fue bastante estable a excepción de un único pico a finales de 2015. Así mismo, Huamán (2015) quien menciona que la morosidad se ve relacionada con la mala distribución de la liquidez de sus clientes, ya que no mantiene una cultura de pago eficiente originando los atrasos en la entidad financiera.

Finalmente, en relación al último objetivo específico, relacionar las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A, con un nivel de confianza de $0,000 < 0,05$ que las notificaciones por escrito tienen una correlación indirecta baja en la morosidad. Por otro lado, a un nivel de confianza de $0,020 < 0,05$ que las llamadas telefónicas tienen una correlación indirecta moderada en la morosidad. Así mismo, a un nivel de confianza de $0,001 < 0,05$ que las visitas personales tienen una correlación indirecta alta en la morosidad; y por último a un nivel de confianza de $0,031 < 0,05$ que el recursos legal tienen una correlación indirecta baja en la morosidad, es decir a medida que se emplea el recurso legal se logra disminuir la morosidad pero no en la misma proporción ya que la correlación es baja ($r = -0,302$)

V

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. En la Financiera Compartamos S.A – Agencia Olmos, en cuanto al análisis de la gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad; se determinó que una correlación indirecta significativa entre la gestión de cobranza de crédito y la morosidad, es decir a medida que mejora la gestión de cobranza de crédito el nivel de morosidad disminuye.
2. En la Financiera Compartamos S.A - Agencia Olmos, en cuanto a las características de la gestión de cobranza de créditos, se determinó que entre los jefes y asesores, solo algunas veces envían notificaciones a sus clientes cuando no realizan los pagos; así mismo, algunas veces utilizan las llamadas telefónicas como recurso de cobranza. Adicionalmente, algunas veces realizan las visitas para realizar el seguimiento del destino de crédito y para la cobranza a domicilio cuando se pasan de la fecha de pago. Sin embargo, si resalta que siempre actualizan la dirección de los beneficios del crédito y también consideran que la empresa tienen un buen procedimiento para la cobranza legal.
3. En la financiera Compartamos SAC-Agencia Olmos, se determinó en el 2019 un incremento de la morosidad que casi duplica la tasa del 2018 la mayor morosidad fue en el mes de setiembre, mientras en el 2019 el mes con la mayor morosidad fue en julio.
4. Con respecto a la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera; se determinó que las notificaciones por escrito tienen una correlación indirecta baja en la morosidad. Así mismo, las llamadas telefónicas las visitas personales tienen una correlación indirecta moderada en la morosidad. Mientras los recursos legales tienen una correlación indirecta baja en la morosidad.

VI

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente de la entidad financiera, realizar un seguimiento continuo y permanente de los créditos otorgados, de preferencia de manera mensual con el fin de poder constatar patrones de comportamiento más claros y que permitan una mejor toma de decisiones.

Se recomienda al Gerente de la entidad financiera, ejecutar acciones y estrategias de cobranza, teniendo como base la cobranza formal, con el propósito de conseguir una recuperación de cartera morosa muy rápida; de igual manera, que la intermediación bancaria se asocie con la veloz recuperación de los créditos en morosidad, y lo más importante al área de gestión de cobranzas que se encarga de las recuperaciones de los créditos, deben estar capacitados y contar con los mecanismos e instrumentos básico y necesarios.

Se recomienda al Gerente de la entidad financiera, implementar políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de morosidad no incremente año tras año.

Se recomienda al Gerente de la entidad financiera, desarrollar capacitaciones al personal que esta encargado de mantener el contacto directo con el cliente con la finalidad de mejorar la cultura de pagos a través de la otorgación de préstamos. Así mismo, al personal del área de cobranzas realizar una evaluación y monitoreo acerca de cómo se realizan los procesos cobranzas y de créditos; asimismo, realizar reuniones periódicas con todo el personal, para reconocer las nuevas oportunidades y necesidades para una mejora continua.

REFERENCIAS

- Addai, B. (2017). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *ResearchGate*, 3(1). doi:10.9734/BJEMT/2015/19268
- Alegría, Y. (2016). La gestión de cobranza. *Credifinanciera*. Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Allen, F., Meijun, Q., & Jing, X. (2019). Understanding informal financing. *Journal of Financial Intermediation*, 39, 19-33. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jfi.2018.06.004>
- Alva, M. (4 de Septiembre de 2019). Banca otorga más facilidades para refinanciar y fraccionar deudas. *DiarioGestión*, págs. 2-3.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme, C.A.
- Ayala, J. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chilclayo.
- Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2013). Una breve visión histórica de la morosidad. *Brachfield Credit & Risk Consultants*, 4-9. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/morosidad/una-breve-vision-historica-de-la-morosidad/>
- Caiza, C. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakarymuy" LTDA Agencia Pelileo*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>

- Calderón, B. (12 de abril de 2018). *La cobranza*. Obtenido de Cefa: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castillo, M., & Córdova, R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- Lima 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega , Lima-Perú.
- Caurín, J. (1 de Marzo de 2018). *La morosidad*. Obtenido de Economía simple : <https://www.economiasimple.net/morosidad>
- Chero, K., & Paredes , M. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el indice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015*. Tesis de pregrado , Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TEISIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. 1-2. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Dalto, V. (14 de Febrero de 2019). Recesión y altas tasas de interés: la morosidad bancaria aumentó 72% en 2018. *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/economia/2019/02/14/recesion-y-altas-tasas-de-interes-la-morosidad-bancaria-aumento-72-en-2018/>
- DiarioGestión. (31 de Agosto de 2016). Piura, Arequipa y Chiclayo con mayor proyección de crecimiento para el sector cobranzas. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/piura-arequipa-chiclayo-mayor-proyeccion-crecimiento-sector-cobranzas-114063>
- Ettinger, & Goliet. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. España: Ediciones Gestión.
- Fuentes, B. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-0-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>

García, A. (24 de Octubre de 2016). Deudores bancarios empiezan a 'colgarse' con sus obligaciones. *El tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/deudas-sin-pagar-crecen-en-colombia-42539>

Ghosh, S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? *Research in International Business and Finance*, 47. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2018.07.011>

Glosh , S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? *Research in International Business and Finance*, 220-236. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2018.07.011>Get

Gonzales, I. (2012). *Las entidades financieras*. Argentina. Obtenido de <https://zaguán.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

Gorodisch, M. (24 de Septiembre de 2018). Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: <https://www.cronista.com/finanzasmercados/Por-la-mora-bancos-ahora-mandan-a-sus-fuerzas-comerciales-a-hacer-cobranza>. *El cronista*.

Heredia , F., & Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito Jose Leonardo Ortiz. *Universidad Señor de Sipán*, 3(2). doi: <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>

Hernandez , R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGrawHill. Recuperado el 12 de enero de 2018, de http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf

Huaman , L., & Conde , R. (2017). *Los créditos grupales- Tambos comunales y el fomento al ahorro en beneficio de las mujeres emprendedoras clientes de la Edpyme en el Distrito de San Sebastian*. Tesis de posgrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/685/3/Leydi_Rolly_Tesis_bachiller_2016.pdf

Hussain , A. (11 de November de 2020). *What is liquidity? It's how easily you can sell an asset for cash — here's when and why it matters to your finances*. Obtenido de Insider : <https://www.businessinsider.com/what-is-liquidity>

InSight. (2010). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Paraguay: Accion International Headquarters.

Johanns, A. (9 de June de 2017). *Understanding Profitability*. Obtenido de Jowa State University : <https://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm/html/c3-24.html>

Kim, H., Cho, H., & Doojm, R. (2018). An empirical study on credit card loan delinquency. *Economic Systems*, 42(3), 437-449. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.11.003>

Majaski, C. (2019). Delinquency vs. Default: What's the Difference? *Investopedia*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/ask/answers/062315/what-are-differences-between-delinquency-and-default.asp>

Manrique, O. (28 de Octubre de 2018). Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. *DiarioGestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346>

Morales, J., & Morales , A. (2014). *Credito y cobranza* . Mexico: Grupo editorial Patria}.

Prithard, J. (02 de July de 2018). *What Is Credit?* Obtenido de The balance: <https://www.thebalance.com/what-is-credit-315391>

Rahman, A. (2018). Delinquency Management in Private Commercial Banks: The Case of Bangladesh. *ResearchGate*, 3(2). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328638258_Delinquency_Management_in_Private_Commercial_Banks_The_Case_of_Bangladesh

Regalado, E. (2016). *Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: Estrategias de recuperación período 2007-2015*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Quito. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12370/Tesis%20Esteban%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rumyantseva , A. (2017). The impact of financial on the operating rates. *ResearGate*.
Obtenido de http://www.cutn.sk/Library/proceedings/mch_2013/editovane_prispevky/19.%20Rumyantseva.pdf

Strutner, S. (26 de November de 2017). *Financial Management Explained: Scope, Objectives and Importance*. Obtenido de Oracle Netsuite :
<https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/financial-management/financial-management.shtml>

Student Loan Borrower Asistance. (2018). What is the difference between default and delinquency? *National Consumer Law Center*. Obtenido de <https://www.studentloanborrowerassistance.org/what-is-the-difference-between-default-and-delinquency/>

Unión europea. (11 de Septiembre de 2018). La banca europea cree que los préstamos morosos ya no son un problema general. *La Vanguardia*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vida/20180911/451767509542/la-banca-europea-cree-que-los-prestamos-morosos-ya-no-son-un-problema-general.html>

Vega , C. (2018). *Proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A Cusco 2018*. Tesis de posgrado, Universida Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3028/1/Carlos_Tesis_bachiller_2019.pdf

Vegas, M. (19 de Enero de 2016). Lambayeque registra solo 4% de morosidad, según la SBS. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/911462-lambayeque-registra-solo-4-de-morosidad-segun-la-sbs>

Yao, H., y Deng, Y. (2018). Managerial incentives and accounts receivable management policy. *Emerald insigth*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MF-05-2017-0148/full/html>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍNDICES	MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	FUENTES O INFORMANTES
Gestión de cobranza de crédito	Según InSight (2010), indica que la cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.	La gestión de cobranzas se vela porque los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía.	Formas de cobranza	Notificación por escrito	ordinal	Cuestionario	Asesores y jefes de crédito grupal
				Llamadas telefónicas	ordinal		
				Visitas personales	ordinal		
				Recurso legal	ordinal		
Morosidad	Según Brachfield (2009), indica que la morosidad como aquel deudor que paga tarde, pero paga,	Se evalúa mediante los niveles de cobranza pendiente de pago, ya que paso	Calidad de cartera	Cartera pesada	Cuantitativa	Ficha de recolección de datos	Información histórica de las cuentas por cobrar
				Cartera morosa			
				Cartera en cobranza			

	es decir no hablamos de un incumplimiento definitivo sino de un incumplimiento tardío. (p.32)	la fecha d pago del cliente		judicial	Cuantitativa		
			Clasificación del deudor	Deuda menor de 8 días			
				Deuda 9 a 30 días			
				Deuda de 31 a 60 días			
				Deuda de 61 días a 90 días			
				Más de 120 días			
			Solvencia de los socios	Capacidad de pago	Ordinal	Cuestionario	Asesores y jefes se crédito grupal
				Cultura de pago			
				Políticas de créditos			

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario dirigido al personal de la empresa Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos

I. Información general

Edad:

Sexo: M () F ()

II. Cuestionario

Nº	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
	ESTRATEGIAS DE COBRANZA			
1	Envía notificaciones a sus clientes cuando no realizan el pago a tiempo			
2	Se emplea como recurso de cobranza las llamadas de telefónicas a los clientes			
3	Envía mensajes recordatorios a los clientes antes del vencimiento de su cuota de pago			
4	Realiza las visitas a los beneficiarios de la financiera compartamos para realizar un seguimiento del destino del crédito			
5	Realiza la cobranza a domicilio cuando pasó la fecha de vencimiento del pago			
6	Actualiza la dirección de los beneficiarios del crédito			
	Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal.			
	MOROSIDAD			
7	Realiza cuadros de evaluación económica del cliente			
8	Solicita las referencias personales de los clientes			
9	Respeto el reglamento de crédito de la financiera Compartamos			
10	Cumple con las políticas de crédito			

Ficha de recolección de datos

	2017	2018
Deuda de 1 – 8 días		
Deuda de 9 – 30 días		
Deuda de 31 –60días		
Deuda de 61 – 90 días		
Deuda de más de 120 días		
TOTAL, DEUDA		

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variables e indicadores	Tipo de investigación	Diseño de la investigación	Población
¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de créditos en la morosidad de Compartamos Financiera S.A-Agencia Olmos 2019?	Analizar la gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos 2019	La gestión de cobranza de crédito tiene un efecto positivo en la morosidad de Compartamos Financiera S.A-Agencia Olmos 2019	VARIABLE 1 Gestión de cobranza de crédito: Las dimensiones de la variable gestión de cobranza son: las formas de cobranza, cuyos indicadores son las llamadas telefónicas, la notificación por escrito, visitas personales y el recurso legal.	La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población por la cual toda muestra procede.	Fue de diseño no experimental, porque estos estudios tienen como finalidad no manipular sujetos, ni variables y de corte transversal, porque el cuestionario fue ejecutado una sola vez.	La población estuvo conformada por los 15 trabajadores del departamento de cobranzas (12 asesores, dos jefes de crédito grupal y 1 gerente de agencia grupal) y la información histórica de las cuentas por cobrar del 2018-2019.

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2	Nivel de la investigación	Diseño de la investigación	MUESTRA
¿Cuáles son las características de la gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos?	Determinar las características de la gestión de cobranza de créditos de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	Las características de la gestión de cobranza de créditos son adecuadas para Compartamos Financiera.	Morosidad: Las dimensiones de la variable morosidad son: la calidad de cartera, cuyos indicadores son la cartera pesada, la cartera morosa y la cartera en cobranza judicial; la segunda dimensión se tiene a la clasificación del deudor y está dada por los siguientes indicadores: Deuda menor a 8 días, deuda 9 a 30 días, deuda de	Además fue básica, porque tiene como propósito buscar los conocimientos del fenómeno o la realidad, con la finalidad de contribuir nuevo conocimiento.	Así mismo, según Bernal (2015) es correlacional, porque estas investigaciones presentan como finalidad evaluar la correlación que pueda existir entre dos o más variables.	La muestra estuvo integrada por el 100% de la población, es decir, fue equivalente a la misma cantidad de trabajadores descrita en la población.
¿Cuál es el nivel de morosidad de Compartamos Financiera S A – Agencia Olmos?	Identificar el nivel de morosidad de Compartamos Financiera S.A – Agencia Olmos.	El nivel de morosidad de Compartamos Financiera es el adecuado.				
¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A?	Relacionar las dimensiones de la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A.	Las dimensiones están relacionadas con la gestión de cobranza de créditos y la morosidad de Compartamos Financiera S.A.				

			31 a 60 días, deuda de 61 días a 90 días y más de 120 días y la solvencia de los socios es la capacidad de pago, cultura de pago y las políticas de créditos.			
INSTRUMENTOS				METODOS DE ANALISIS DE DATOS		
Como técnicas para la recolección de datos de esta investigación se utilizó la encuesta para la gestión de cobranzas y la ficha de recolección de datos para identificar la morosidad en la Financiera Compartamos. Como instrumentos de recolección de datos se manejó el cuestionario y la ficha de recolección de datos respectivamente.				Mediante los métodos de análisis de datos, se preparó toda la información obtenida del estudio, y se utilizó el programa Spss. V.22; por ello, todos los resultados obtenidos fueron elaborados a través de tablas y gráficos que detallan las frecuencias. Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se ejecutó mediante el estadístico del Chi cuadrado; que consiste en una prueba estadística para evaluar la asociación o correlación de 2 variables y se aplica cuando las mediciones se efectúan en una escala ordinal.		

Anexo 4: Validación del instrumento

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/ OPINION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos Y Nombres del Experto:

Abel Chavarry Isla

1.2 Cargo:

MBA en Administración

1.3 Institución o Centro laboral:

Universidad Cesar Vallejo

1.4 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A-Agencia Olmos 2019.

1.6 Autor: Piero Gianfranco León Torres

II. ASPECTO A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS					
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje adecuado.				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables.					91%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los procesos contables.				78%	
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					95%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					90%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					89%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos-científicos.				79%	
COHERENCIA	Entre las variables, Dimensiones e indicadores.					77%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación.					86%

PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.						97%
-------------	---	--	--	--	--	--	-----

DEF. = DEFICIENTE 00%- 20%
REG. = REGULAR 21%- 40%
BUE. = BUENO 41%- 60%
MB. = MUY BUENO 61%- 80%
EXC. = EXCELENTE 81%- 100%

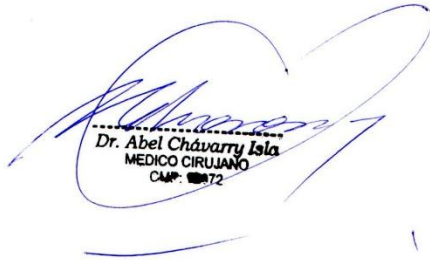
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

VALOR EN NUMEROS..... 84 %

VALOR EN LETRAS..... Ochenta y cuatro %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


Dr. Abel Chávarry Isla
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 1272

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/ OPINION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos Y Nombres del Experto:

Andrade Guimarez Eduardo

1.2 Cargo:

Gerente ZARDAG E.I.R.L.

1.3 Institución o Centro laboral:

ZARDAG E.I.R.L.

1.4 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A-Agencia Olmos 2019.

1.6 Autor: Piero Gianfranco León Torres

II. ASPECTO A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje adecuado.				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables.					90
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los procesos contables.					85
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.				78	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				75	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					82
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos-científicos.					88

COHERENCIA	Entre las variables, Dimensiones e indicadores.				80	
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación.					90
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				80	

DEF. = DEFICIENTE 00%- 20%

REG. = REGULAR 21%- 40%

BUE. = BUENO 41%- 60%

MB. = MUY BUENO 61%- 80%

EXC. = EXCELENTE 81%- 100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

VALOR EN NUMEROS.....83..... %

VALOR EN LETRAS.....Ochenta y Tres..... %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



16786997

Hg. Edmundo Andrade Guimarães

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/ OPINION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos Y Nombres del Experto:

Carlos Fernandez Zovaleta

1.2 Cargo:

ADMINISTRADOR

1.3 Institución o Centro laboral:

CONSTRUCTORA "2B & C INGENIEROS SAC"

1.4 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Gestión de cobranza de crédito y su efecto en la morosidad de Compartamos Financiera S.A-Agencia Olmos 2019.

1.6 Autor: Piero Gianfranco León Torres

II. ASPECTO A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje adecuado.				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables.					83
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los procesos contables.					85
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.				79	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					89
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					90
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos-científicos.					95

COHERENCIA	Entre las variables, Dimensiones e indicadores.					92
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación.					90
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95

DEF. = DEFICIENTE 00%- 20%
 REG. = REGULAR 21%- 40%
 BUE. = BUENO 41%- 60%
 MB. = MUY BUENO 61%- 80%
 EXC. = EXCELENTE 81%- 100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

VALOR EN NUMEROS.....87.3 %

VALOR EN LETRAS.....excelente. %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Carlos Fernandez Zavalela
 16728033



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

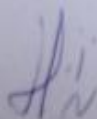
Yo, Piero Gianfranco León Torres adscrito a la escuela profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N 44372715 Con la tesis "GESTION DE COBRANZA DE CREDITO Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. - AGENCIA OLMOS 2019"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La 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) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (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 Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 21 de abril de 2021



.....
Piero Gianfranco León Torres
DNI: 44372715

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo **JULIO CÉSAR SÁNCHEZ VÁSQUEZ** identificado con DNI N° 16403040 Docente de la **FACEN**, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN** de la **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**.

DECLARO BAJO JURAMENTO que soy Asesor de la Tesis “**GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A- AGENCIA OLMOS 2019**” presentada por el Bachiller **PIERO GIANFRANCO LEON TORRES**, identificado con de DNI N° 44372715, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**, es auténtica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 30 de Abril del 2021



Mag. CPC JULIO C. SANCHEZ VASQUEZ
Docente FACEN
DNI: 163403040