



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ESTRATEGIA DE COBRANZA EFECTIVA PARA REDUCIR EL
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CLIENTES SUJETOS A CRÉDITOS
MICROEMPRESA EN CREDISCOTIA FINANCIERA AGENCIA
MOSHOQUEQUE**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor

Br. JOSE WILMER AYALA SANCHEZ

Asesor

Dr. CPC. MARINO BRAVO CHAPOÑAN

Chiclayo – Perú

2017

FIRMA DEL JURADO

Dr. C.P.C. TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
PRESIDENTE

Mgtr. C.P.C. ORREGO UGAZ ANTONIO LORENZO
MIEMBRO

Mgtr. C.P.C. AREDO GARCIA MARVIN OMAR
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida, salud y fuerzas para desarrollar y terminar con éxito este proyecto.

A mi familia por brindarme su comprensión, y por estimularme para poder seguir adelante y ver en mí el reflejo de superación personal y profesional

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general de investigación proponer estrategia de cobranza efectiva que ayudaran a reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa.

Para la realización de la presente, se obtuvo información mediante el tipo de investigación descriptiva y el diseño fue de tipo no experimental, nuestra totalidad de población 10 Personas y nuestra muestra fue la misma que nuestra población, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Los principales hallazgos de investigación fueron: el comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, también se debe a la situación económica que presentan los clientes, y el principal motivo para que se registre morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes.

Por lo tanto se tiene como resultado que la estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos son las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personalizadas y agencias de cobranza, así como el barrido de mora, y tener en cuenta políticas de cobranza.

Palabras claves: Estrategia, morosidad, Microempresa.

ABSTRACT

This study was overall research objective to propose effective collection strategy that will help reduce the delinquency rate of customers subject to micro credits.

For the realization of this, information was obtained by the type of descriptive research and design was not experimental, our entire population 10 people and our sample was the same as our population, the technique for data collection was the survey, data collection instrument was the questionnaire.

The main research findings were: the behavior of bad debts is high due to poor delinquency, also due to the economic situation presented by the client, and the main reason for default register is the client over-indebtedness.

Therefore, the effective collection strategy to reduce the delinquency rate of clients subject to credit is the result of written notifications, telephone calls, personalized visits and collection agencies, as well as the delinquency of arrears, and having bill collection policies.

Keywords: Strategy, delinquency, Microenterprise.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO.....	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Marco conceptual.....	26
III. HIPOTESIS	30
IV.- METODOLOGÍA.....	32
4.1. Diseño de investigación	33
4.2. Población y muestra.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia	39
4.7. Principios éticos	40
V.- RESULTADOS.....	41
5.1. Resultados	42
5.2. Análisis de resultados	52
VI.- CONCLUSIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS.....	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2 Matriz de consistencia	39
Tabla 3 Principios éticos.....	40
Tabla 4 <i>¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?</i>	42
Tabla 5 <i>¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?</i>	43
Tabla 6 <i>¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad?</i>	44
Tabla 7 <i>¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?</i>	45
Tabla 8 <i>¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?</i>	46
Tabla 9 <i>¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?</i>	47
Tabla 10 <i>¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?</i>	48
Tabla 11 <i>¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?</i>	49
Tabla 12 <i>¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?</i>	50
Tabla 13 <i>¿Con que frecuencia la Financiera mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes?</i>	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?</i>	61
Figura 2 <i>¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?</i>	62
Figura 3 <i>¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad</i>	63
Figura 4 <i>¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?</i>	64
Figura 5 <i>¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?</i>	65
Figura 6 <i>¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?</i>	66
Figura 7 <i>¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?</i>	67
Figura 8 <i>¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?</i>	68
Figura 9 <i>¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?</i>	69
Figura 10 <i>¿Con que frecuencia la Financiera mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes?</i>	70

I. INTRODUCCION

I.- INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en crediscotia financiera agencia Moshoqueque, plantea la manera de qué las Estrategia de Cobranza Efectiva podrían reducir el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

Para lo cual se busca determinar estrategia de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque

La investigación es relevante puesto señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (Ñaupas & Mejía, 2011. p.126). Esta investigación permitirá reducir el índice de morosidad a través de teorías validadas.

La finalidad del proyecto es realzar la importancia que deben de dar la microempresas a implementar y aplicar estrategias que permitan reducir los índices de morosidad. Estas estrategias deben estar en base a técnicas de cobranza efectiva, que permitan a estas organizaciones obtener liquidez, solvencia y rentabilidad.

El presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo que da a conocerla situación actual del objeto de estudio, el problema radica cuando se tiene portafolios de clientes con atrasos en el pago de las cuotas de sus créditos y este sobrepasa los límites esperados por la financiera; por lo que se ha decidido investigar las variables del objeto en estudio.

El proyecto tiene las siguientes partes relevantes, las cuales son: El capítulo I que contiene La Introducción, en la cual tenemos el planteamiento del problema, el enunciado y los objetivos. El capítulo II con la Revisión de literatura, en la cual se abordan los antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual. El capítulo III donde se plantea la hipótesis. El capítulo IV Metodología. Capítulo V los resultados de la investigación y finalmente el Capítulo VI con las conclusiones.

A partir de los años 1980, se contempla una preocupación capital de parte de las autoridades supervisoras, por el mayor inconveniente que registran las entidades financieras: el riesgo. Todo ello ha sido como consecuencia de las grandes medidas liberalizadoras que tuvieron lugar en el sector, así como el dominio de un marco económico cada vez más incierto y general.

CONDUSEF (2014) indica que ahora hay nuevas herramientas para vigilar las sanas prácticas en materia de cobranza. Las entidades financieras que incumplan con lo previsto en las disposiciones, podrán ser objeto de sanciones.

En el Diario Oficial de la Federación se publicaron, las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, por lo que las entidades financieras deberán sujetarse a las nuevas reglas respecto a las prácticas de cobranza realizadas por los despachos que gestionan su cartera de crédito.

Como resultado de la Reforma Financiera, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), posee ahora nuevas herramientas para vigilar que, a través de los bancos, sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas y no reguladas, sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras comunitarias, entre otras, se apliquen sanas prácticas en materia de cobranza.

A partir de la publicación de estas disposiciones, las entidades financieras tendrán un plazo de 90 días naturales para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas y adecuar los contratos de prestación de servicios que hubieren suscrito con sus despachos de cobranza con anterioridad, a efecto de éstos y su personal de cobranza cumplan, entre otras cosas con las siguientes condiciones o actos: Identificarse plenamente; dirigirse al deudor de manera respetuosa; comunicarse o presentarse entre las 7 de la mañana y hasta las 22 horas; documentar por escrito con el deudor, obligado solidario o aval, el acuerdo de pago; utilizar números de teléfono que aparezcan y que posibilite su identificación por parte del deudor; no utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas; no amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda; no realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de deudores solidarios o avales; no enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales, o se ostente como representante de algún órgano jurisdiccional o autoridad; no establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores; no recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo; no realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y no realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

Las entidades financieras que incumplan con lo previsto en las disposiciones, podrán ser objeto de sanciones si los despachos de cobranza que tengan contratados aplican procedimientos de cobro que se apartan de las sanas prácticas.

Bonifaz y Verdezoto (2013) manifiestan que el sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía. Instituciones financieras sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes

superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo. Desde principios hasta fines de la década de los noventa se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se vio reflejado tanto a nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado a través del sistema financiero formal, como a nivel de los hogares. Por un lado, se estima que entre 1993 y 1998 las colocaciones del sistema bancario como porcentaje del PBI crecieron en 8%, según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por otro lado, según las encuestas de niveles de vida (ENNIV), entre 1994 y 1997, el porcentaje de hogares con crédito se duplicó.

Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los noventa como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad producto, a su vez, de la crisis financiera internacional y de la reducción en el nivel de actividad generada por el Fenómeno de El Niño. Según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a junio de 2015, los créditos a las actividades empresariales registraron un ratio de morosidad de 2,74%, mayor en 0,40 pp a lo reportado en junio de 2014.

En tanto, el mismo indicador para los créditos hipotecarios se ubicó en 1,58% (superior al 1,23% registrado en junio de 2014) y para los créditos de consumo en 3,54%, menor en 0,01% al registrado un año antes. Asimismo, la morosidad de los créditos corporativos fue 0,01%, la de grandes empresas 0,84%, de medianas empresas 5,36%, de pequeñas empresas 9,86% y de microempresas 4,18%. El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la

institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que, que determina, probablemente, la liquidación de la institución.

Coral (2009) indica que el Sistema Financiero Peruano (en adelante SFP) se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), la cual afirma que la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero constituye una de las actividades fundamentales que impulsan el crecimiento económico, por lo que resulta necesario ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin perjuicio de su seguridad y Análisis econométrico de la morosidad en el Perú Francis Coral Mendoza- 9 transparencia. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, tiene como misión proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia del Sistema.

Caro y Madrid (2011), decretan que la manera típica cómo funciona el microcrédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema

bancario institucional. Los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven.

La naturaleza de las transacciones financieras es distinta al de otras transacciones económicas, porque en ellas se establece un contrato en el que se intercambia dinero por la promesa de pago futuro del dinero que se presta. Este rasgo promisorio de las transacciones financieras hace necesario que quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan de una mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito: De un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos; de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes. Entonces el problema de una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete a viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que, determina, probablemente, la liquidación de la institución. En el caso específico de las IMF, estudios han demostrado que elevados niveles de morosidad conducen al fracaso de estas.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de CREDISCOTIA FINANCIERA”, por lo tanto, existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la “Crediscotia Financiera de Chiclayo”.

En la presente tesis se tomará en cuenta el índice de morosidad que existe a nivel del Sistema Financiero, así como la falta de un modelo de cobranzas eficiente para estos créditos de microempresa que permita gestionar de manera integral el cobro de los valores prestados a los clientes de la ciudad de Chiclayo.

PLANTEAMIENTO DE LA TESIS

Planteamiento del problema:

Caracterización del problema

Según Bonifaz y Verdezoto (2013), el sistema Financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía, por lo que se consideró que los índices de morosidad en las financieras deben de ser reducidas; de acuerdo a la CONDUSEF MEXICO, 2014 hay herramientas para vigilar las sanas prácticas en materia de cobranza que se deben cumplir.

Las estrategias de cobranza efectiva ayudaran a reducir el índice de morosidad en Crediscotia Financiera, debido a que la morosidad impacto negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Financiera. Por lo que nuestro objetivo General fue Proponer estrategia de cobranza efectiva que ayudaron a reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque -2015.

El presente trabajo de investigación examino los determinantes de los niveles de morosidad examinando los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas, que dio como resultado que el comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, también se debe a la situación económica que presentan los clientes, y el principal motivo para se registre morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes.

Debido a que la micro y pequeña empresa tiene un portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados. Aunque considerado muchas veces como el paso final del ciclo de crédito en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso. En los últimos años las instituciones de micro finanzas (IFMs), en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos

mecanismos de cobranza fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos y el incremento en los niveles de morosidad institucionales.

Martínez y María (2013), , decretan que los cambios ocurridos en el entorno político-económico internacional que viene trabajando el país, han dado lugar a un proceso de descentralización de la actividad económica en general, que demanda la manipulación de servicios y capacidades en el sistema bancario, el cual ha tenido que transitar por radicales transformaciones; de ahí la necesidad de las instituciones bancarias de realizar otorgamiento de créditos a la población y establezcan mecanismos de recuperación de las deudas con un nivel de eficiencia y eficacia óptima.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

Por su particular condición, la industria bancaria compone un ingrediente estratégico, fundamental y decisivo para el progreso e incremento de cualquier economía. La presencia de un sistema financiero inalterable y sólido compone la base del crecimiento de la economía de un país.

Si bien, el riesgo es inherente a toda actividad desarrollada en el ámbito empresarial. En el entorno bancario, tanto la organización y estructuración del balance de las entidades, cuya función es gestionar activos líquidos y de vencimientos mayores que sus pasivos, como la movilización de un gran volumen de fondos por parte de las mismas, los cuáles afectan directa e indirectamente a todos los sectores de la economía española; generan una importancia sublime a la medición y gestión del riesgo.

La repercusión que origina una situación de pérdidas continuadas o quiebra es de mayor gravedad en una entidad de crédito, que la quiebra de una empresa cuya actividad sea diferente a la bancaria. La explicación a este hecho es: por el deterioro de la confianza de los distintos agentes económicos, así como por sus efectos transversales.

La importancia extraordinaria que las entidades financieras tienen dentro de la economía productiva ha propiciado que la normativa de regulación y gestión del riesgo del negocio bancario sea algo imperativo.

Por ello, las autoridades económicas y monetarias persiguen llegar a una meta: conseguir una garantía de solvencia y continuidad de las entidades financieras, avalando asimismo el sistema de pagos y el funcionamiento mundial de la economía. De esta manera se explica el porqué, del posicionamiento inmerso de la banca dentro de un marco regulatorio riguroso.

Durante décadas las entidades financieras han sido sometidas a un fuerte intervencionismo y a restricciones operativas trascendentales, por parte de las autoridades monetarias, lo que, de alguna manera, restringía su exposición al riesgo pero a su vez afectaba negativamente a sus cuentas de resultados.

Enunciado del problema

¿Qué Estrategia de Cobranza Efectiva reducirá el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque?

Este trabajo examina los determinantes de los niveles de morosidad para las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa, un tipo de Institución Microfinanciera regulada de reciente funcionamiento en el sistema financiero peruano. El trabajo buscar identificar los factores que afectan la calidad de la cartera.

Utilizando el paradigma cualitativo-cuantitativo. Cualitativo porque en la investigación nos indica la realidad de la morosidad de Crediscotia Financiera, lo cual es posible mediante la observación acerca de la realidad del Área de cobranza, donde se ha recogido datos que luego se analizan para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

Para llevar a cabo la presente investigación se empleará técnicas e instrumentos como cuestionarios, test, cuadros estadísticos, pruebas de hipótesis de tal manera que recolecte la información necesaria de cómo las estrategias de cobranza efectiva permiten reducir el índice de morosidad.

Según Ñaupas & Mejía (2011) “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” p. 126, es por esto la investigación permitirá una reducción del índice de morosidad a través de estrategias de cobranza efectiva, beneficiando a la empresa y contribuyendo a la sociedad

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo general

- Determinar la estrategia de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

Objetivos específicos

- Describir el comportamiento de la morosidad en Crediscotia Financiera.
- Describir las dificultades de pago de los clientes en Crediscotia Financiera.
- Describir las estrategias de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

Justificación de la investigación

Según Ñaupas & Mejía (2011). La investigación se puede agrupar en teóricas, metodológicas y sociales.

La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (Ñaupas & Mejía, 2011. p.126). Esta investigación permitirá reducir el índice de morosidad a través de teorías validadas.

La justificación metodológica se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares (Ñaupas & Mejía, 2011. p.126).

II. REVISION DE LITERATURA

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Estévez (2009) en su investigación realizada en México “Técnicas para recuperación de cartera”, en su estudio realizado concluye que el primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

Segovia, López y Morales (2014) “Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG’s del departamento de San Salvador, concluyeron que la mayoría conoce sobre los planes estratégicos, sin embargo no cumplen con tal definición de plan estratégico ya que solo es planificación para realizar las labores a corto plazo”. (Software, 2014).

2.1.2. Nacionales

León y Sandoval (2013). en su investigación: "Implementación del análisis y evaluación de los créditos de clientes morosos que contribuyen a una efectiva presentación razonable en los Estados Financieros de la Compañía Cienpharma S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el 2012", determino que la organización empresarial no cuenta con políticas de crédito definidas que señalen los procedimientos de cobranza a los clientes morosos; asimismo, existe un inadecuado tratamiento contable del registro de las cuentas por cobrar, porque no existe información detallada de los procesos de cobranza, generándose un vacío en la información financiera y económica, la misma que no ha facilitado una correcta y oportuna toma de decisiones. Es por ello que, se realizó la implementación del flujograma de procedimientos para los procesos de recuperación de los créditos; el mismo que sirvió de base para determinar la estimación de la cuenta de cobranza dudosa, brindando de esa manera una mejor gestión administrativa del efectivo de la

organización. Queda demostrado que el análisis y evaluación de los créditos de los clientes morosos contribuyen a una efectiva presentación razonable de los Estados Financieros en la unidad económica CIENPHARMA S.A.C., tal como se ha detallado en el Estado de Situación Financiera después de la implementación.

Cortijo (2008) en su tesis: “Administración y análisis de crédito en las Organizaciones Comercializadoras de artículos electrodomésticos de Trujillo”, concluye que las empresas tratan de brindar las mejores facilidades de venta al crédito a los consumidores, para mantener su participación en el mercado y generar mayores utilidades. Las empresas adaptan sus políticas crediticias al comportamiento variable que presentan las ventas durante el año, lo que permite mantener un equilibrio en la liquidez. Es muy importante la coordinación entre las áreas de ventas, créditos y cobranza para la colocación de los buenos créditos y evitar cuentas incobrables.

Gonzales (2012). En su estudio: “Problema Financiero De La Morosidad demostró que la mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. Si la mora no es definitiva sino que su manifestación provoca efectos temporales de retraso voluntario motivado (por la falta de tesorería no poder pagar) los efectos perversos son inicialmente temporales, pero a la larga pueden convertirse en el mecanismo que ahoga a cualquier empresa, por solvente que inicialmente pueda parecer. La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente”.

Paredes y Yáñez (2012) en su Tesis “Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny determinó que el problema de la empresa es la falta de política crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas. La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí. La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad. La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centra más en mejorar sus procesos para brindar un mejor servicio al cliente, la cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos”.

Guillén (2002). En su investigación “Análisis de los factores de la morosidad crediticia peruana”. Demostró que al igual que otras crisis financieras, la ocurrida en el Perú tuvo un fuerte componente especulativo, de exceso de optimismo y miopía generalizada. Se utilizó la información financiera trimestral de 16 bancos comerciales del período marzo de 1993 a junio de 1999, que representan más del 90% de las colocaciones del Perú.

Chalupowicz (2007) En su investigación: “Un instrumento para mejorar Política de Crédito en las Organizaciones concluye que toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía.

Entonces, uno de los enunciados de dicha política podría ser: Los días de crédito deben ser reducidos de 1200 días a menos de 60 días, por medio de un proceso de crédito y cobranza más efectivo. Las facturas impagas deben mantenerse al mínimo posible, y la morosidad mayor a 60 días debe eliminarse”.

2.1.3. Regionales

Chero y Paredes (2016). En su tesis titulada “estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco azteca, Chepén 2015, tiene como objetivo aplicar estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco Azteca, Chepén 2016. Los resultados muestran que la aplicación de las estrategias ha permitido incrementar del 67% a 80%. Por lo tanto se concluye que el riesgo de impago (morosidad) ha reducido de un 60% a 23%, en ese sentido se observa que la investigación ha permitido a la empresa en estudio incrementar el retorno de los créditos otorgados”.

2.1.4. Locales

Nole (2016). Realizo una tesis a la cual título “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, planteo como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios. Se concluyó que existen Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe; donde se recomendó proponer estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A – Ferreñafe.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de cobranza

Ettinger y Goliet (2000), “la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital”. Ettinger (2000), explica que los procedimientos para la cobranza revisten

gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

Procedimientos de Cobranza.

“Generalmente se aplican varios procedimientos, de cobranzas cuando una deuda se vence por largo tiempo, el proceso de cobro es más estricto y más personal. Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza en el orden normalmente aplicado en los procesos de cobro”.

2.2.2. Teoría Notificación por Escrito.

Según Ettinger y Goliet (2000), “manifiesta que después de ciertos número de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su adeudado, si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente, en caso necesario, puede remitirse otra más, las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de deudas vencidas”.

2.2.3. Teoría Llamadas Telefónicas.

Según Ettinger y Goliet (2000), “expresa que las notificaciones por escrito no dan resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato .Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil los recursos no han funcionado”.

2.2.4. Teoría Visitas Personales

Según Ettinger y Goliet (2000), “manifiesta que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío del cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto”.

2.2.5. Teoría Mediante agencia de Cobranza.

Según Ettinger y Goliet (2000), “manifiesta que una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas cobradas”.

La Morosidad

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso –fonéticamente hablando- es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre sea tan bonito. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Al mismo tiempo, la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos

deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos).

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

Brachfield (2000) nos explica en su investigación lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

- **Objetivo del índice de morosidad:**

Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

- **Causas de la morosidad**

Los determinantes de la morosidad son:

- a. **Factores Macroeconómicos.-** Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Castañeda (2013) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad

es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores. Los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

b. Factores Microeconómicos

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que

tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos.

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad. Del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

Indicadores de Morosidad

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, se reportan los siguientes:

- **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

- **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

Tipos de créditos

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho tipos.

- **Créditos corporativos:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los

dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

- **Créditos a grandes empresas:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:
Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.
- **Créditos a medianas empresas:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- **Créditos a pequeñas empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis meses.
- **Créditos a microempresas.** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6)

meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

- **Créditos de consumo revolvente.** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.
- **Créditos de consumo no-revolvente.** Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.
- **Créditos hipotecarios para vivienda.** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Clases de Provisiones

- **Provisión genérica:** Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.
- **Provisión específica:** Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

Variables que influyen en la morosidad

- **Ratios de Solvencia:** Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros. Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Deudas totales}}$$

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

- **Ratio de Endeudamiento:** Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales.}$$

- **Ratio financiero** que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

2.3. Marco conceptual

- **Microempresa**

Monteros, (2005) señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos

fijos variables y gastos de fabricación” pág.15

- **Importancia de la Microempresa.**

“Para determinar la importancia que tiene la microempresa en el entorno local y nacional se tomó de dos páginas web las mismas que permiten respaldar la trascendencia que puede lograr la creación de microempresas: www.fome.ecuador.org(2011) expresa: “La microempresa es importante porque: Contribuye al desarrollo económico social y productivo del país. Combate a la pobreza. Es un empleo de bajo costo. Democratización del mercado de bienes y servicios. Ahorro interno canalizado hacia la inversión productiva. Fortalecimiento del sistema democrático y la gobernabilidad. Origen del Sector Informal de la Economía”.

- **Plazo**

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible. El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho. El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien. El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

Créditos

Banca Fácil (S/F). “Indica que el crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago

y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago)”.

- **Importe** Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.
- **Créditos en Cobranza Judicial:** Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.
- **Endeudamiento:** es la capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral.
- **Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.
- **Morosidad:** La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.
- **Objetivos estratégicos:** Son las metas estratégicas planteadas por una organización para reforzar; a largo o corto plazo, la posición de una organización en el mercado específico.
- **Riesgo de crédito:** El riesgo de que una de las partes de un instrumento financiero cause una pérdida financiera a la otra parte por incumplir una obligación.

- **Riesgo de liquidez:** El riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con las obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.

III. HIPOTESIS

III. Hipótesis

Si se aplica la Estrategia de Cobranza Efectiva se reducirá el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos en Microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque, no se plantea hipótesis por ser investigación descriptiva

IV.- METODOLOGÍA

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; es decir, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

M _____ O

Dónde:

M= Muestra conformada por los funcionarios de cobranza de la agencia Crediscotia.

O= Observación de las variables: Estrategia de cobranza y Morosidad.

4.2. Población y muestra

Si se analiza la totalidad de elementos con el propósito de llegar a resultados que valide la propuesta nos referimos a una Población. Para el caso de la presente investigación nuestra población se considerará a los 10 funcionarios de cobranza.

Muestra

Para la presente investigación se utilizará un muestreo no probabilístico intencionado. Carrasco (2005), la muestra probabilística intencionada es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística.

Cuestionario

Estimado colaborador,

Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su criterio y percepción, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva y confidencialidad.

1. ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?

- () Deficiente evaluación
- () Situación económica
- () Pocas garantías
- () Referencia Crediticias
- () Todas las anteriores

2. ¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?

- () Días de atraso
- () Monto de créditos
- () Si firma solo o con conyugue
- () Días de atraso y monto de créditos

3. ¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad?

- () Barrido de mora
- () Llamadas de cobranza
- () Facilidad de pago

4. ¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?

- () Destino mal enfocado.
- () Sobreendeudamiento
- () Enfermedad

5. ¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?

- () Reprogramación
- () Refinanciación
- () Extorno de penalidades.

6. ¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?

- () Poca rentabilidad

- () Deterioro de cartera
- () Disminución de aprobación de créditos.

7. ¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?

- () Políticas de cobranza
- () Organización estructural
- () Control de la cartera asignada

8. ¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?

- () Poco personal
- () Suficiente personal

9. ¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?

- () Cartera sana
- () Cartera alto riesgo
- () Cartera controlada

10. ¿Con que frecuencia la Financiera mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () Nunca

a.- Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Estrategias de Cobranza efectiva	Perspectiva clientes	Disminuir el índice de morosidad	Análisis documental	Ficha de análisis
	Financiera	Riesgo crediticio	Análisis documental	Ficha de análisis
	Calificación al cliente	Identificar a los clientes con mayor riesgo de morosidad	Análisis documental	Ficha de análisis
	Registro de resultados	Estadísticas de resultados de gestión	Análisis documental	Ficha de análisis
Índice de morosidad	Ratios financieros	Porcentaje de morosidad de clientes	Análisis documental	Ficha de análisis
	Mora vencida	Mora de créditos a la microempresa	Encuesta	Cuestionario

		Créditos refinanciados	Encuesta	Cuestionario
	Mora de alto riesgo	Créditos judiciales	Encuesta	Cuestionario
	Tipo de interés	El porcentaje se aplica al capital	Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Bavaresco (2001), indica que la técnica de recolección de datos constituye el conjunto de herramientas científicamente validadas por medio de las cuales se levanta los registros necesarios para comprobar un hecho o fenómeno en estudio. La encuesta, estadísticamente representativa será la técnica que se empleará para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permite su tratamiento informático y la generalización de los mismos.

Se entiende por Técnicas de recolección de datos aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad.

Para realizar la investigación se utilizan las siguientes técnicas:

- La Encuesta
- Análisis Documental

4.4.1.1. La Encuesta

Es la técnica que se realiza a través de un cuestionario adecuado que permite recopilar datos de la investigación.

Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permitirá recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella. Se caracteriza porque la persona investigada llena el cuestionario.

Para el presente proyecto investigativo, se elabora un plan de preguntas, se realiza la Investigación a las personas que forman parte de la empresa en estudio.,

especialmente a los que integran al departamento de créditos y cobranzas.

4.4.1.2. Análisis documental

La descripción o en análisis documental consiste en describir un documento en sus partes esenciales para su posterior identificación y recuperación. Este análisis está ligado con la realidad que le acontece al problema y además relacionado con los objetivos de la misma. Por lo tanto, este análisis nos servirá para hacer adecuadamente una descripción del problema a través de la ficha de análisis documental fundamental para detallar la realidad y si está relacionada con los objetivos planteados.

4.5. Plan de análisis

Se describe cómo se organizó estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadístico utilizadas para procesar los datos (software) que permitieron obtener los resultados, y cómo se analizó para llegar a las conclusiones.

En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas utilizadas.

Como lo menciona Hernández (2010) debe decidir qué tipo de análisis de los datos se llevó a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto.

En caso de que el análisis sea cuantitativo, seleccionar las pruebas estadísticas apropiadas para analizar los datos, dependiendo de las hipótesis formuladas y de los niveles de medición de las variables. En caso de que el análisis elegido sea cualitativo, prediseñar o coreografiar el esquema de análisis de los datos. En el caso de que hayamos obtenido datos cuantitativos y cualitativos a cada tipo de datos le aplicamos el análisis correspondiente.

N°	Pregunta	Respuesta	Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	<i>¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?</i>	Deficiente evaluación	1	1			1		1					3
		Situación económica	2		1			1		1				3
		Pocas garantías	3			1								1
		Referencia Crediticias	4								1	1	1	3
		Todas las anteriores	5											0
2	<i>¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad</i>	Días de atraso	1	1	1	1								3
		Monto de créditos	2				1	1	1	1	1	1	1	7
		Si firma solo o con conyugue	3											0

	<i>crediticia de un cliente?</i>	Todas las anteriores	4															0	
		A y B	5																0
3	<i>¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad?</i>	Barrido de mora	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	
		Llamadas de cobranza	2		1	1													2
		Facilidad de pago	3					1		1									2
4	<i>¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?</i>	Destino mal enfocado.	1	1	1	1												3	
		Sobreendeudamiento	2		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7
		Enfermedad	3																0
5	<i>¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?</i>	Reprogramación	1	1	1											1		3	
		Refinanciación	2			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				7
		Extorno de penalidades.	3																0
6	<i>¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?</i>	Poca rentabilidad	1	1	1	1	1									1		5	
		Deterioro de cartera	2					1	1	1									3
		Disminución de aprobación de créditos.	3											1	1				2
7	<i>¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?</i>	Políticas de cobranza	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	
		Organización estructural	2		1	1	1	1	1	1									4
		Control de la cartera asignada	3																0
8	<i>¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?</i>	Poco personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	
		Suficiente personal	2		1								1	1					3
9	<i>¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?</i>	Cartera sana	1	1														1	
		Cartera alto riesgo	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
		Cartera controlada	3			1													1
10	<i>¿Con que frecuencia la</i>	Siempre	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	6	
		Casi siempre	2		1	1													2

		sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.	Índice de morosidad	
		Reconocer los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas.		Técnica Encuesta

Fuente: elaboración propia

4.7. Principios éticos

Tabla 3 Principios éticos

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Respeto por las personas.

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación, caso específico de los clientes y funcionarios de cobranza sujetos a créditos de microempresa en crediscotia financiera agencia moshoqueque

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

V.- RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 4 ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?

Valoración	Fi	%
Deficiente evaluación	3	30%
Situación económica	3	30%
Pocas garantías	1	10%
Referencia Crediticias	3	30%
Todas las anteriores	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

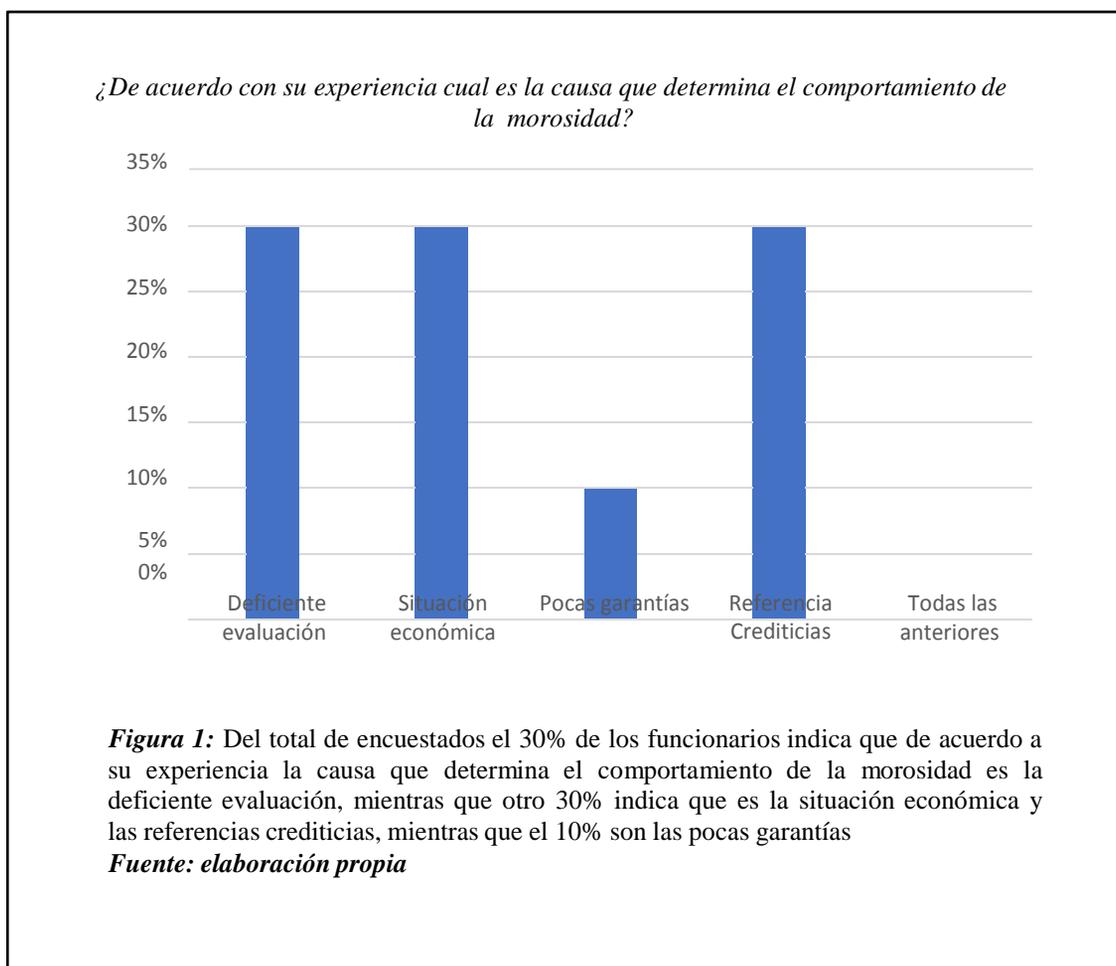


Tabla 5 ¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?

Valoración	Fi	%
Días de atraso	3	30%
Monto de créditos	7	70%
Si firma solo o con conyugue	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
A y B	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

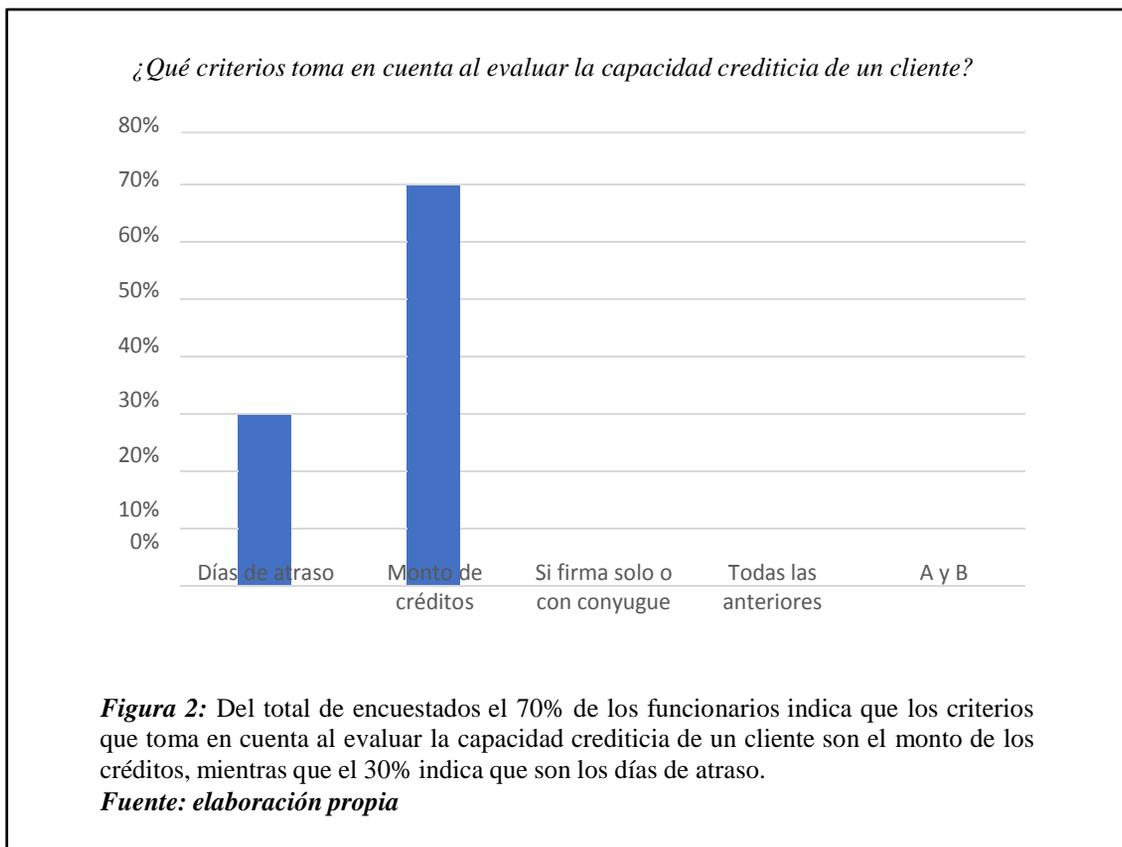


Tabla 6 ¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad?

Valoración	Fi	%
Barrido de mora	6	60%
Llamadas de cobranza	2	20%
Facilidad de pago	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

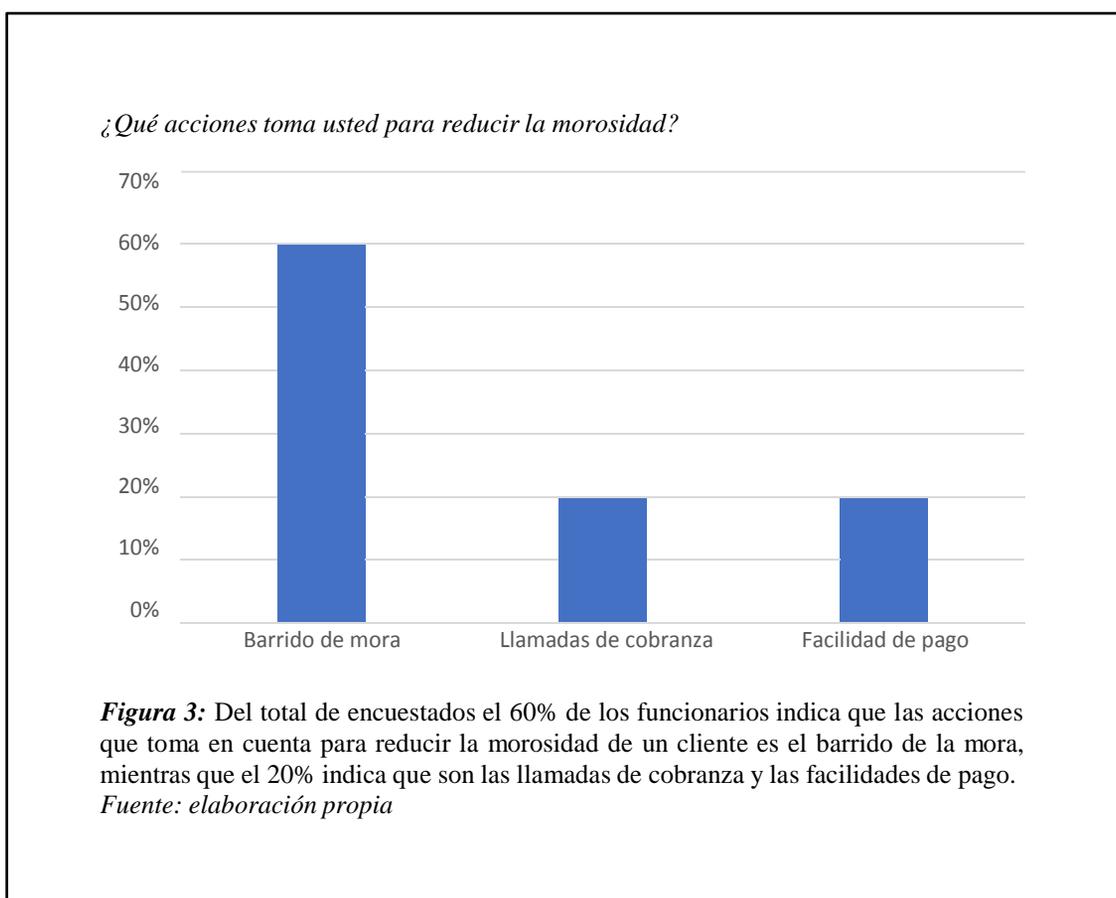


Tabla 7 ¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?

Valoración	Fi	%
Destino mal enfocado.	3	30%
Sobreendeudamiento	7	70%
Enfermedad	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

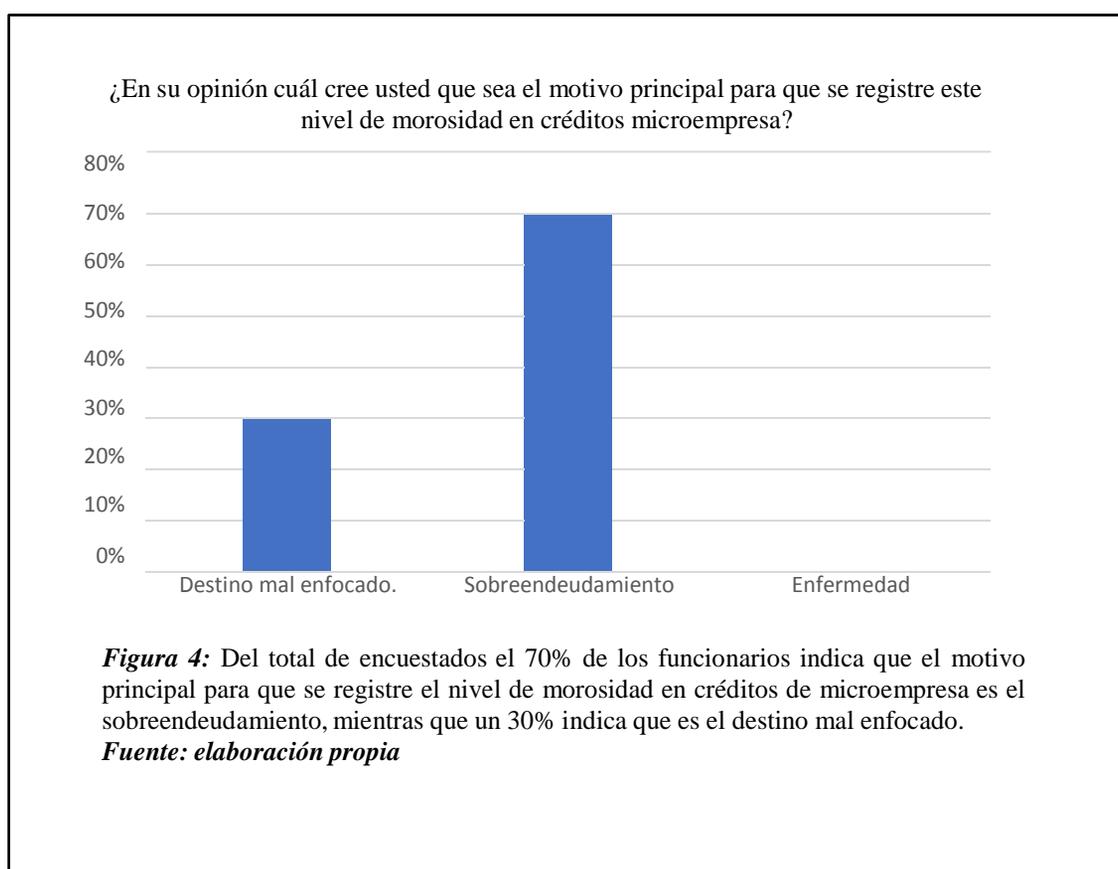


Tabla 8 ¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?

Valoración	Fi	%
Reprogramación	3	30%
Refinanciación	7	70%
Extorno de penalidades.	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

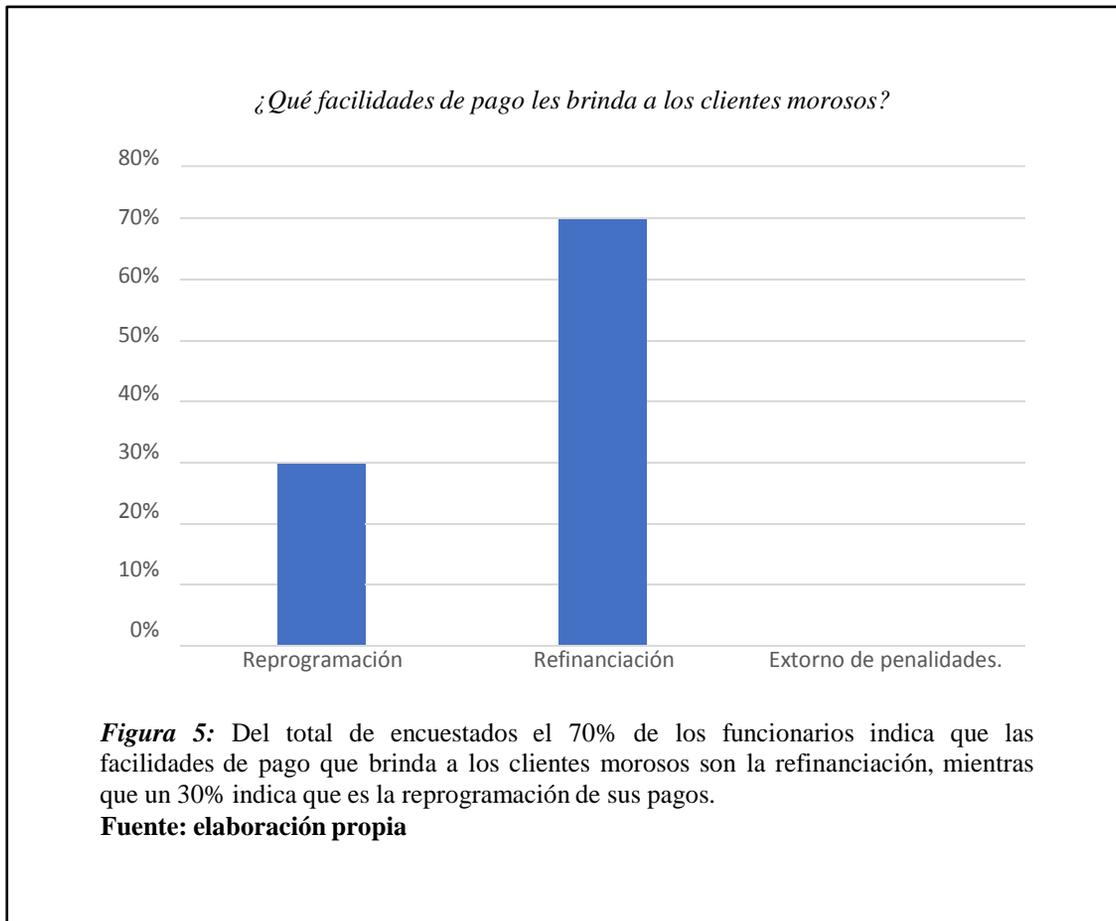


Tabla 9 ¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?

Valoración	Fi	%
Poca rentabilidad	5	50%
Deterioro de cartera	3	30%
Disminución de aprobación de créditos.	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

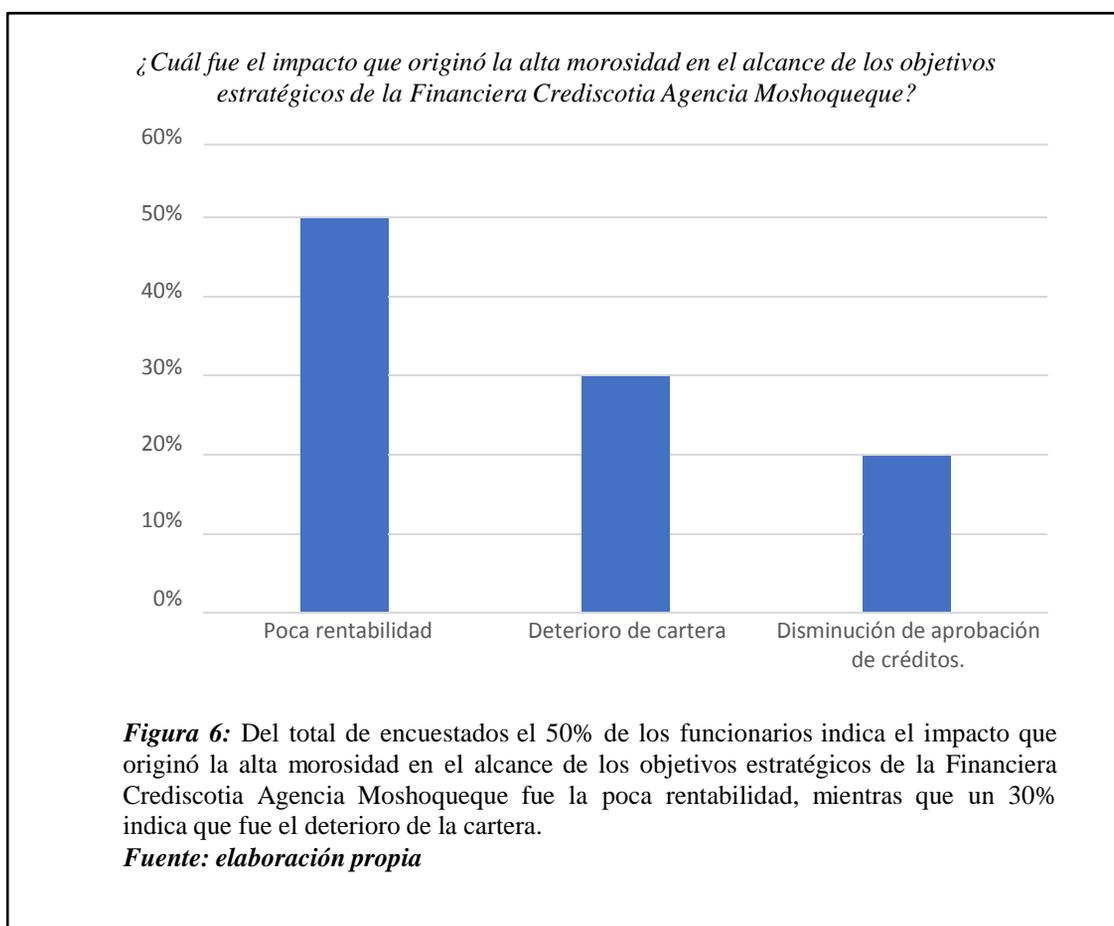


Tabla 10 *¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?*

Valoración	Fi	%
Políticas de cobranza	6	60%
Organización estructural	0	0%
Control de la cartera asignada	4	40%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

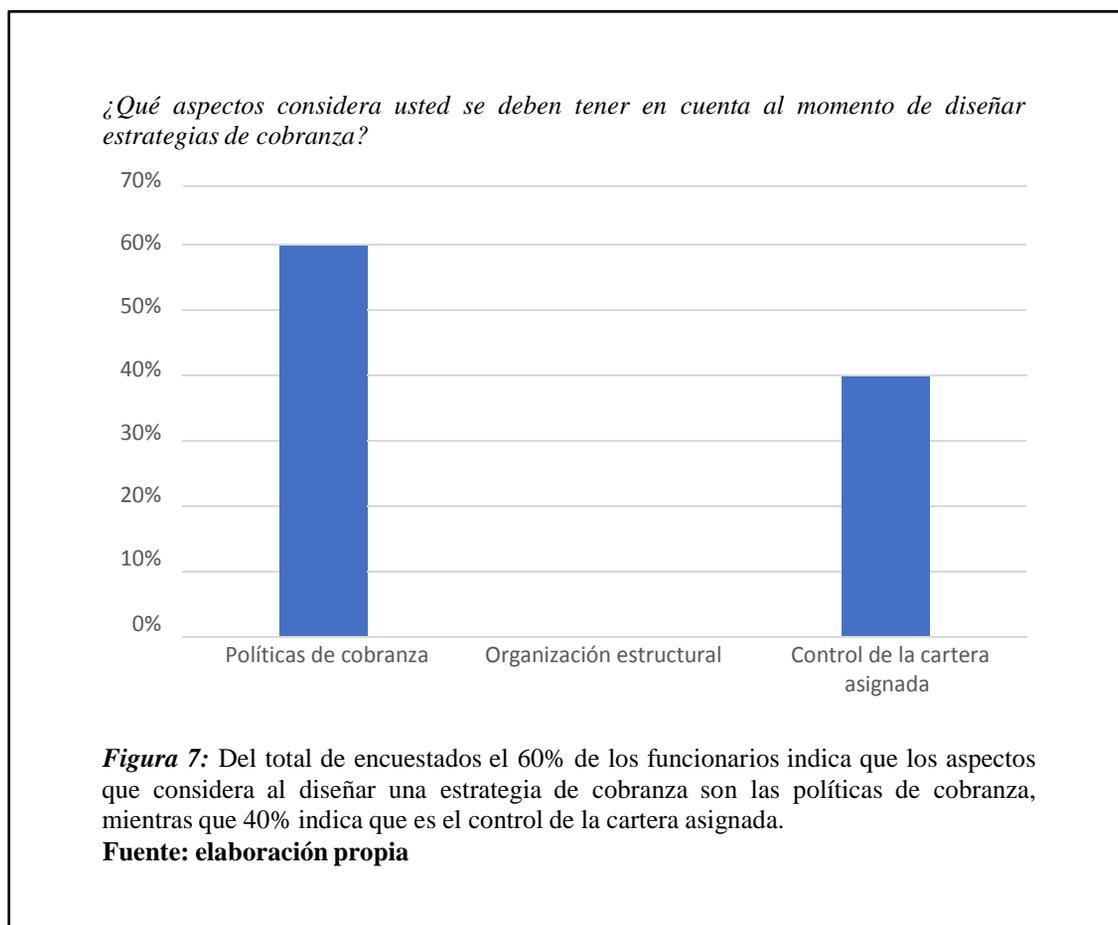


Tabla 11 *¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?*

Valoración	Fi	%
Poco personal	7	70%
Suficiente personal	3	30%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

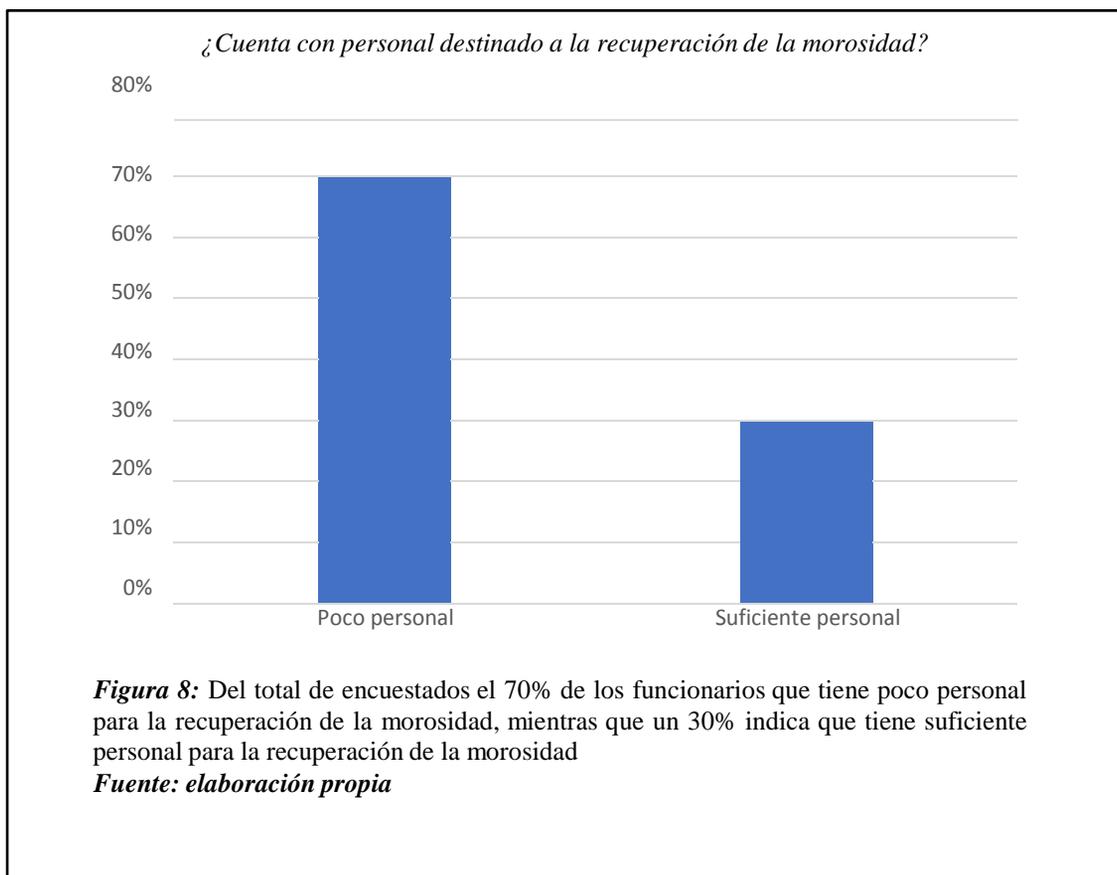


Tabla 12 ¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?

Valoración	Fi	%
Cartera sana	1	10%
Cartera alto riesgo	8	80%
Cartera controlada	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

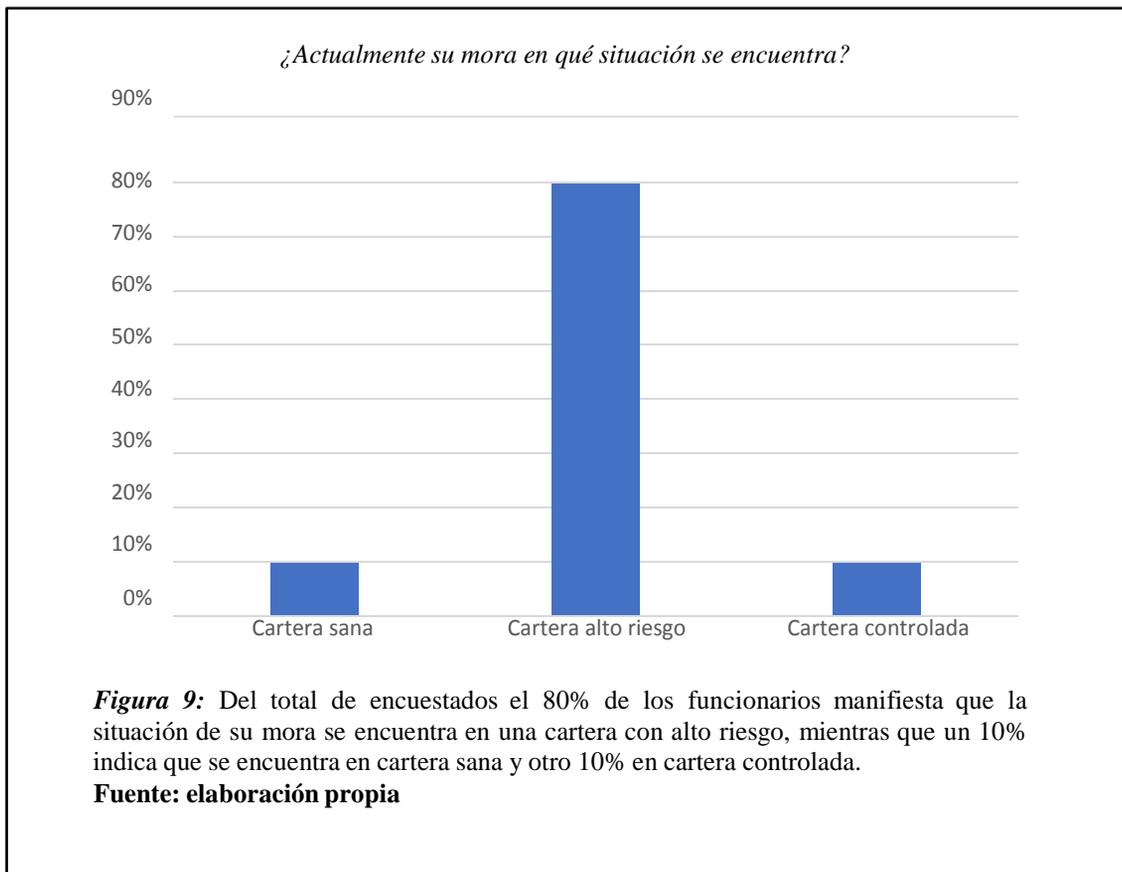
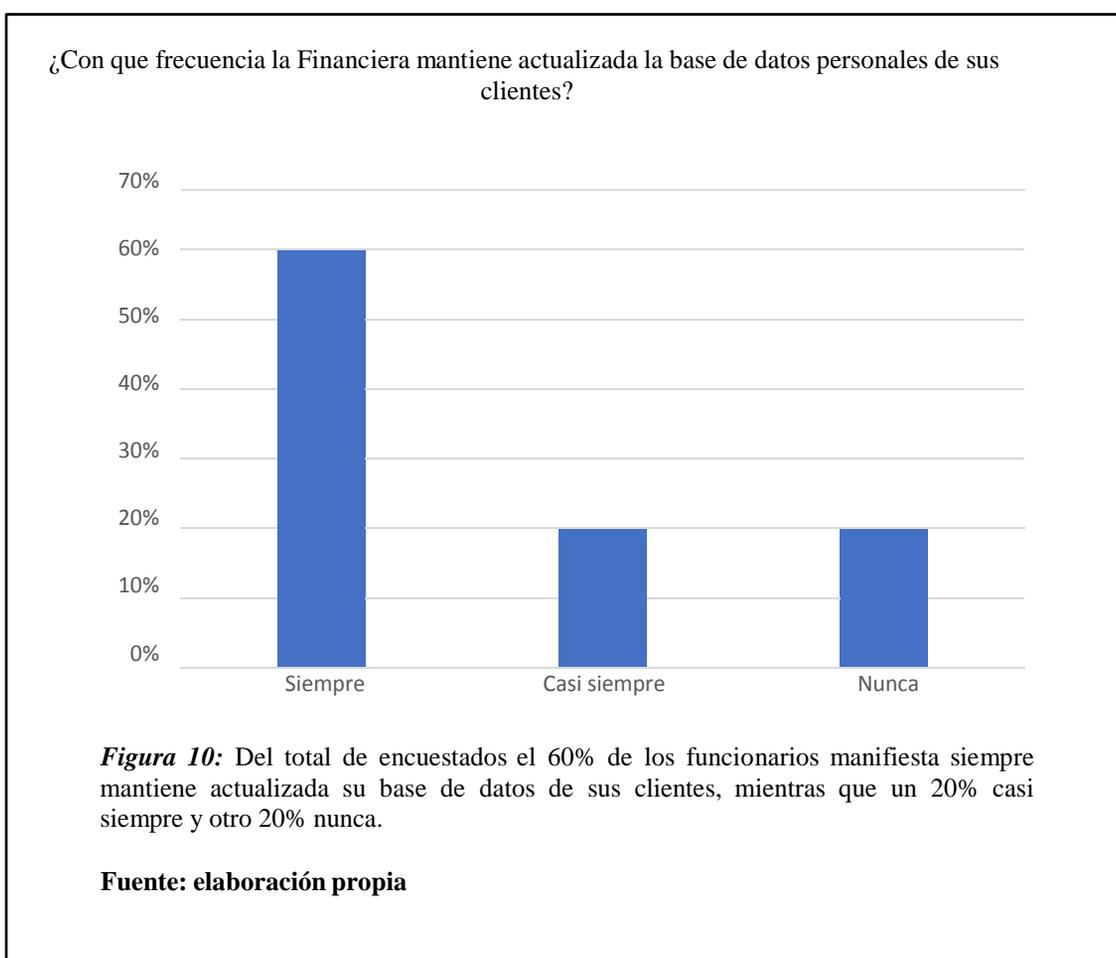


Tabla 13 ¿Con que frecuencia la Financiera mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes?

Valoración	Fi	%
Siempre	6	60%
Casi siempre	2	20%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia



5.2. Análisis de resultados

Objetivo específico 1: Describir el comportamiento de la morosidad en Crediscotia Financiera

Con respecto al comportamiento de la morosidad en los clientes sujetos a créditos en la Financiera Crediscotia. El comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, según el 30% de los encuestados, también se debe a la situación económica que presentan los cliente, de acuerdo al 30% de los comentarios de los funcionarios y las referencias crediticias 30%.

BRACHFIELD (2000) nos explica en su investigación lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

PAREDES Y YÀNEZ (2012) en su Tesis “Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny” determinó que el problema de la empresa es la falta de política crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar, como lo manifiesta en los detalles de la información, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas.

Objetivo específico 2: Describir las dificultades de pago de los clientes en Crediscotia Financiera

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí. La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad. La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centra más en mejorar sus procesos para brindar un mejor servicio al cliente, la cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos.

En relación a reconocer los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas. El principal motivo para se registre morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes el 70% de los funcionarios lo manifestaron.

CASTAÑEDA (2013) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

GONZALES (2012). En su estudio: “Problema Financiero De La Morosidad” demostró que la mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos.

Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante

que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos pero no de tesorería. Si la mora no es definitiva sino que su manifestación provoca efectos temporales de retraso voluntario motivado (por la falta de tesorería no poder pagar) los efectos perversos son inicialmente temporales, pero a la larga pueden convertirse en el mecanismo que ahoga a cualquier empresa, por solvente que inicialmente pueda parecer.

Objetivo específico 3: Describir las estrategias de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

La estrategia de cobranza efectiva debe tener acciones de barrido de mora, un 60% de las funciones afirmaron que es una acción bastante efectiva, además la estrategia de cobranza efectiva debe tener en cuenta políticas de cobranza, así lo manifestaron el 60% de los funcionarios.

BRACHFIELD (2000) nos explica en su investigación lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial.

En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

VI.- CONCLUSIONES

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1: Describir el comportamiento de la morosidad en Crediscotia Financiera

El comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, según el 30% de los encuestados, también se debe a la situación económica que presentan los clientes, de acuerdo al 30% de los comentarios de los funcionarios y las referencias crediticias 30% de los funcionarios lo manifestaron.

Objetivo específico 2: Describir las dificultades de pago de los clientes en Crediscotia Financiera

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí. La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad. La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centra más en mejorar sus procesos para brindar un mejor servicio al cliente, la cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos.

Objetivo específico 3: Describir las estrategias de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

Las estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad son: las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personalizadas y agencias de cobranza.

La estrategia de cobranza efectiva debe tener acciones de barrido de mora, un 60% de las funciones afirmaron que es una acción bastante efectiva, además la estrategia de cobranza efectiva debe tener en cuenta políticas de cobranza, así lo manifestaron el 60% de los funcionarios.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Implementar las estrategias de cobranza para reducir los índices de morosidad entre las cuales tenemos la implementación de oficinas o agencias de cobranza.

Mejorar los niveles de morosidad, analizando la situación económica que presentan los clientes y los funcionarios para así disminuir la cartera morosa.

Evitar el sobreendeudamiento de los clientes, asesorándolos para que puedan cumplir con sus obligaciones contraídas con las Pymes.

Aplicar estrategias de cobranza efectiva, además de políticas de cobranza como notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales, agencias de cobranza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonifaz Yambay, J., & Verdezoto Dias, R. (2013). *Diseño de un Modelo de Cobranza para Disminuir el índice de Morosidad*. Guayaquil, Ecuador.
- Brachfield, P. (2000). *Lucha contra la Morosidad*.
- Caro Rosales, A., & Madrid Peña, A. (2011). *Análisis e Identificación que inciden en la Morosidad de las Caja Municipales*. Piura.
- Chalupowicz, D. G. (2007). *Un instrumento para mejorar Políticas de Crédito en las Organizaciones*.
- Chero, K y Paredes, M (2016). ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA, CHEPEN 2015 Tesis. Recuérdalo de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3005/1/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf>
- CONDUSEF, M. (2014). Sanas Practicas en Materia de Cobranza. *Diario Oficial de la Federacion*.
- Coral Mendoza, F. Y. (2009). *Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones microfinancieras y ndel sistema Bancario Peruan*. Piura.
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) Metodología de La Investigación 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Estevez, M. (2009). *Técnicas para recuperación de Cartera*.
- Ettinger, R y Goliet, D (2000). Crédito y cobranza. Editorial Continental. Mexico
- Gonzales Pascual , J. (2012). *Problemas Financieros de la Morosidad*.
- Guillèn Uyen, J. (2002). *Análisis de ñs Factores de la Morosidad Crediticia Peruana*. Lima.
- Martinez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidaddes Financieras*. Soria.
- MONTEROS. Edgar. (2005). Manual de gestión Microempresarial. Editorial universitaria. Ecuador.

- Nole, I (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. Tesis Universidad Privada Señor de Sipan.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Recuperado de:
- Paredes , E., & Yànez, K. (2012). *Implementacion de politicas crediticias para la recuperacion de cartera vencida de comercial de Creditos Danny*.
- Segovia, G; López, W y Morales, M. (2014). Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG's del departamento de San Salvador. Universidad de el Salvador. San Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/667>

ANEXOS

ANEXOS

Tabla 4

¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?

Valoración	Fi	%
Deficiente evaluación	3	30%
Situación económica	3	30%
Pocas garantías	1	10%
Referencia Crediticias	3	30%
Todas las anteriores	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

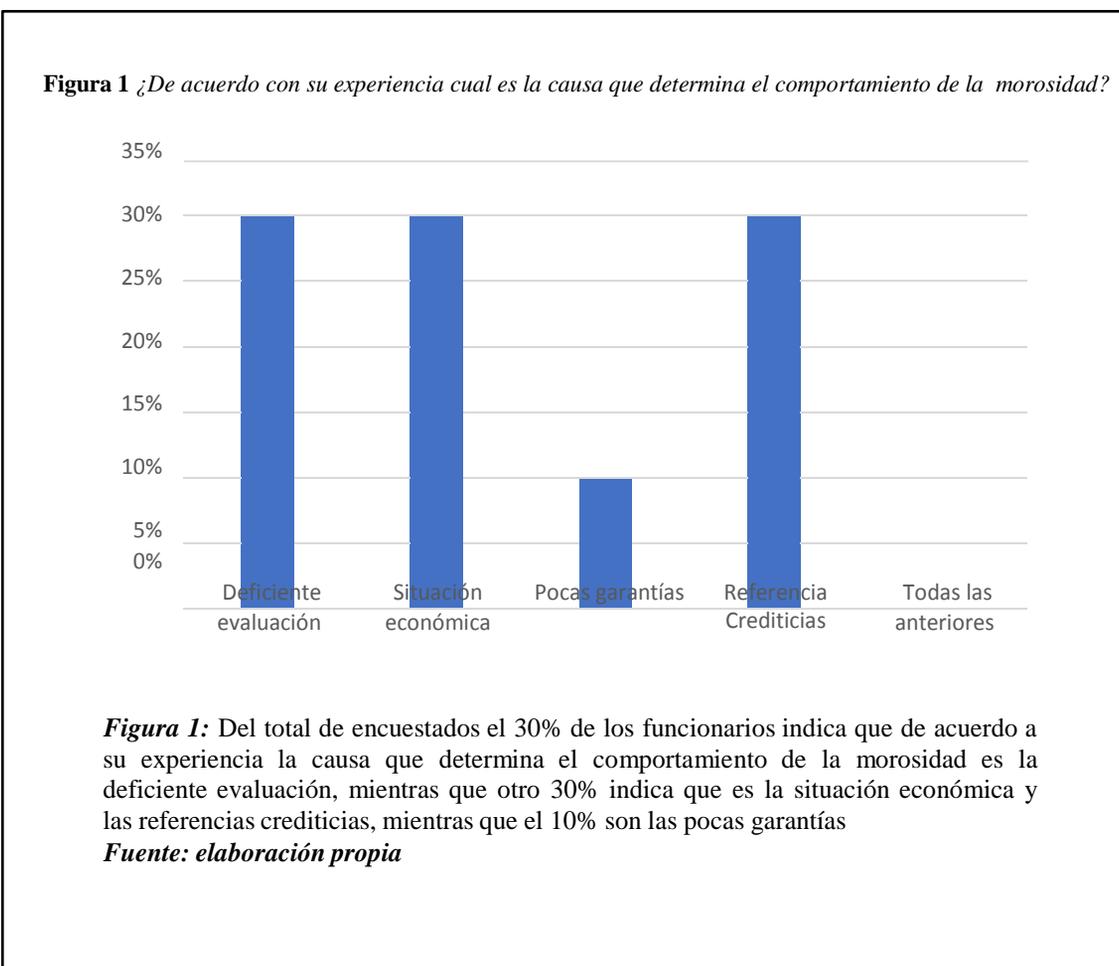


Tabla 5

¿Qué criterios toma en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?

Valoración	Fi	%
Días de atraso	3	30%
Monto de créditos	7	70%
Si firma solo o con conyugue	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
A y B	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

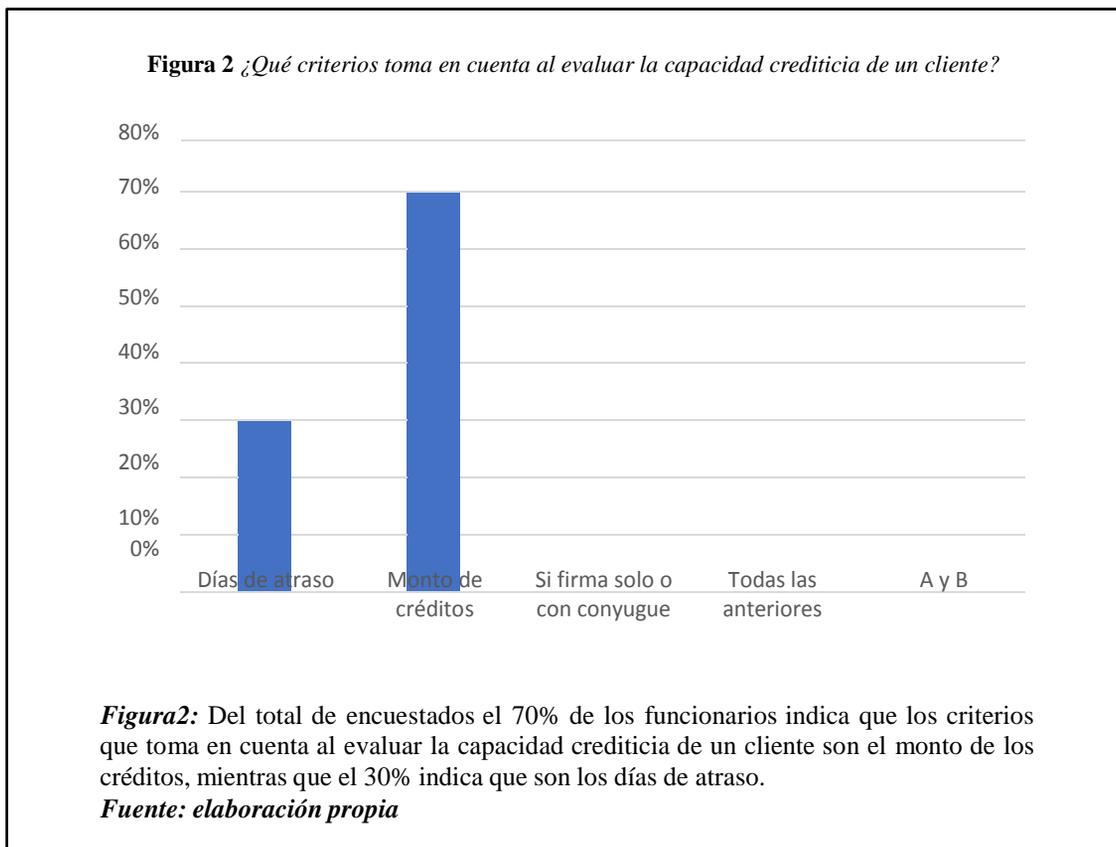


Tabla 6

¿Qué acciones toma usted para reducir la morosidad?

Valoración	Fi	%
Barrido de mora	6	60%
Llamadas de cobranza	2	20%
Facilidad de pago	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

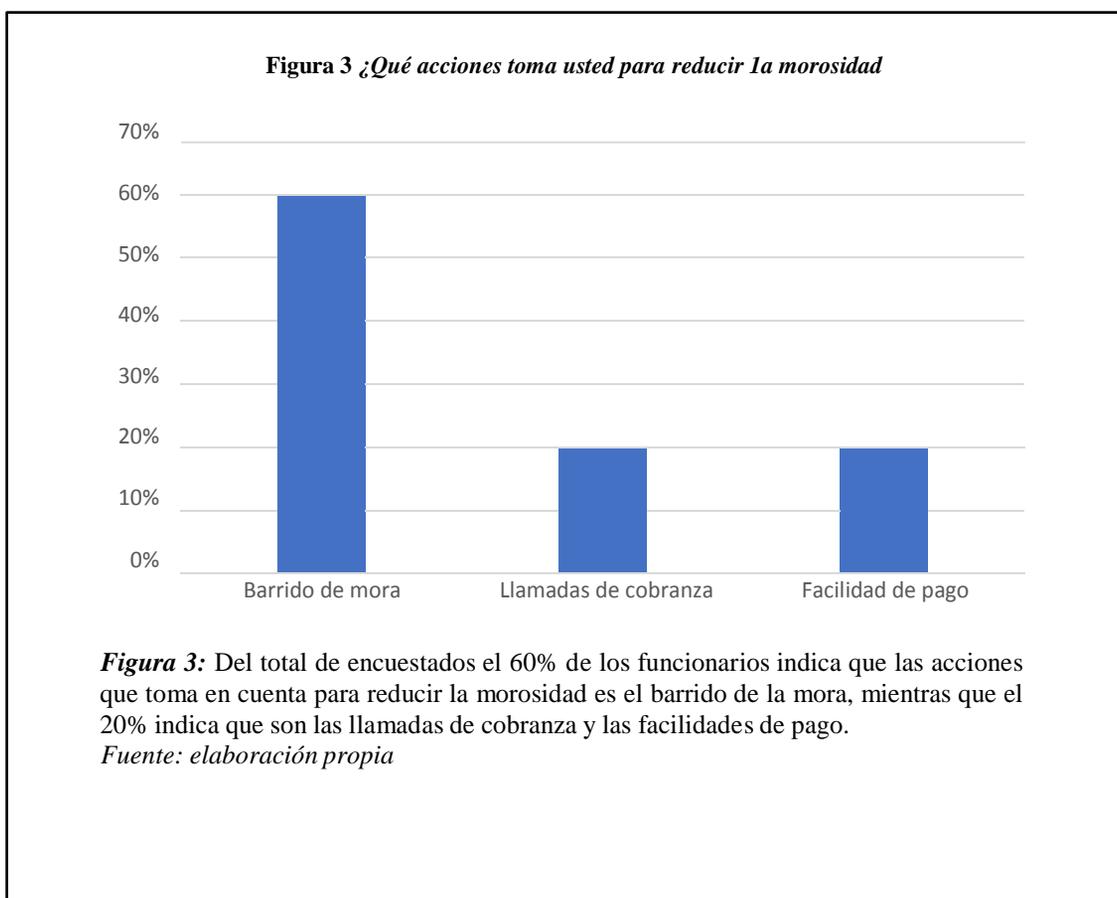


Tabla 7

¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?

Valoración	Fi	%
Destino mal enfocado.	3	30%
Sobreendeudamiento	7	70%
Enfermedad	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 4 *¿En su opinión cuál cree usted que sea el motivo principal para que se registre este nivel de morosidad en créditos microempresa?*

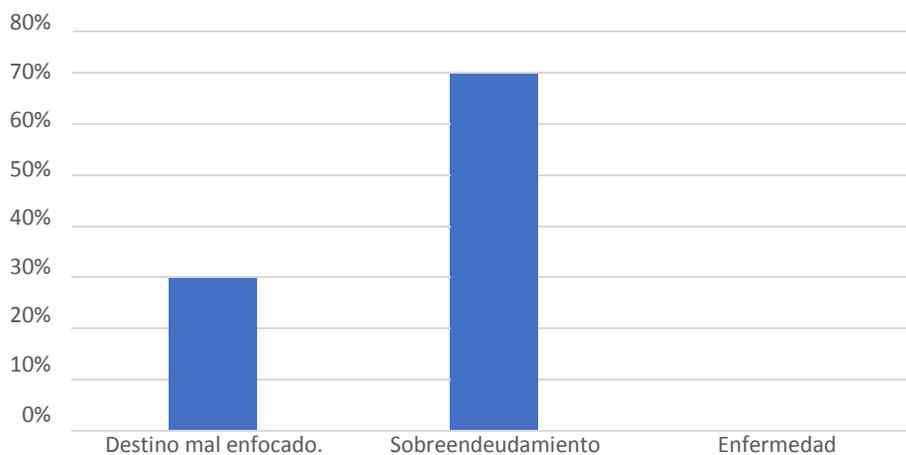


Figura 4: Del total de encuestados el 70% de los funcionarios indica que el motivo principal para que se registre el nivel de morosidad en créditos de microempresa es el sobreendeudamiento, mientras que un 30% indica que es el destino mal enfocado.

Fuente: *elaboración propia*

Tabla 8

¿Qué facilidades de pago les brinda a los clientes morosos?

Valoración	Fi	%
Reprogramación	3	30%
Refinanciación	7	70%
Extorno de penalidades.	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

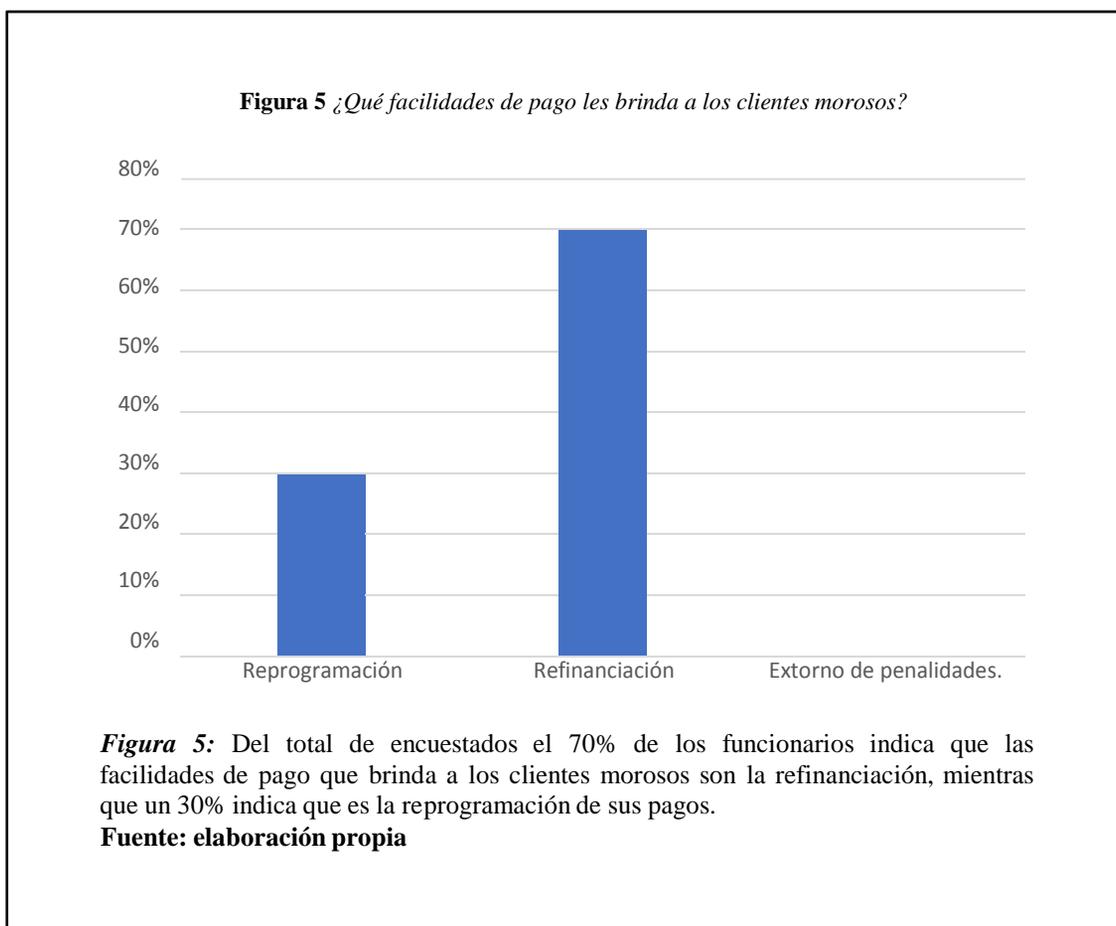


Tabla 9

¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?

Valoración	Fi	%
Poca rentabilidad	5	50%
Deterioro de cartera	3	30%
Disminución de aprobación de créditos.	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 6 *¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?*

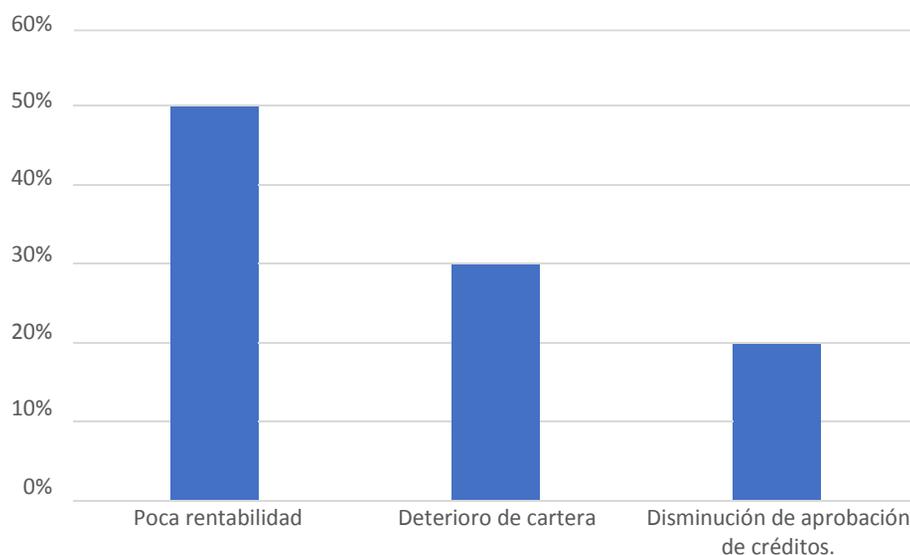


Figura 6: Del total de encuestados el 50% de los funcionarios indica el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque fue la poca rentabilidad, mientras que un 30% indica que fue el deterioro de la cartera.

Fuente: elaboración propia

Tabla 10

¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta al momento de diseñar estrategias de cobranza?

Valoración	Fi	%
Políticas de cobranza	6	60%
Organización estructural	0	0%
Control de la cartera asignada	4	40%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

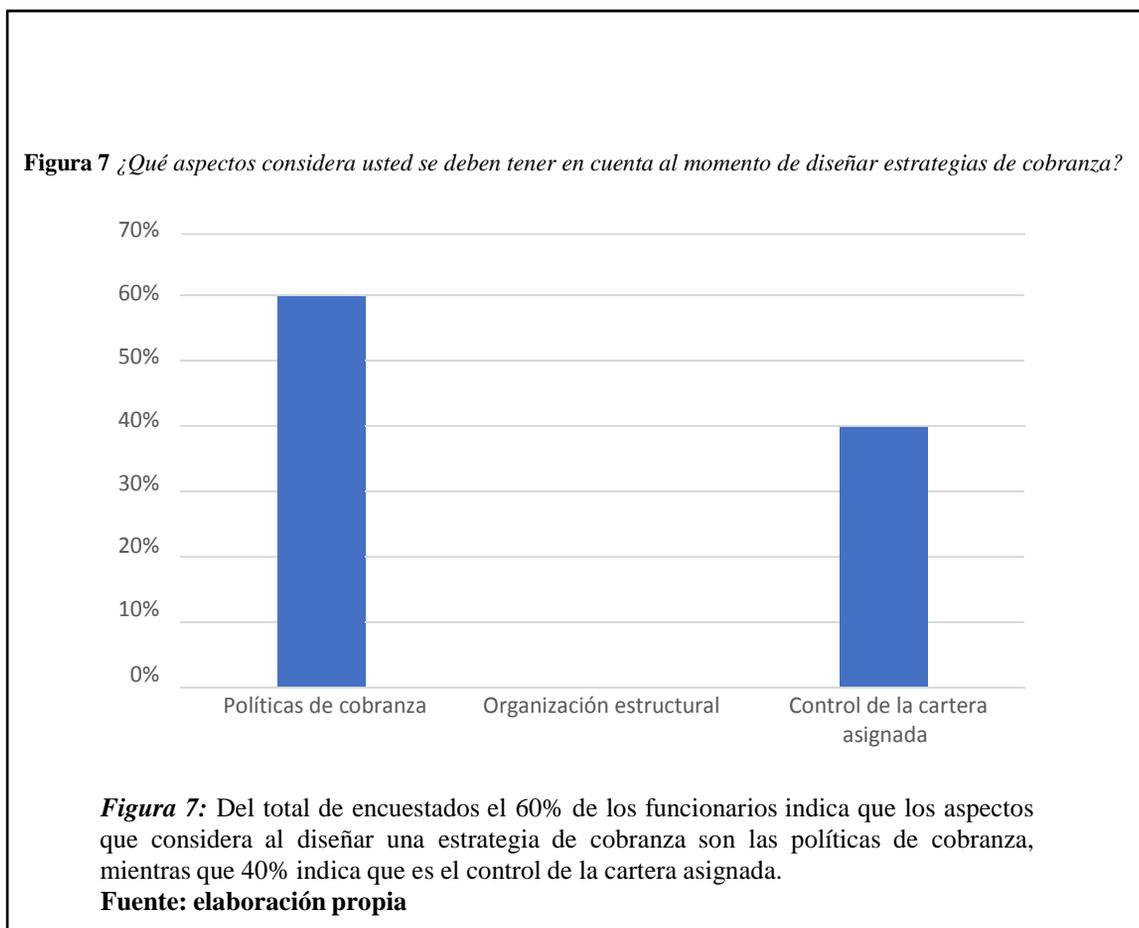


Tabla 11

¿Cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?

Valoración	Fi	%
Poco personal	7	70%
Suficiente personal	3	30%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propi

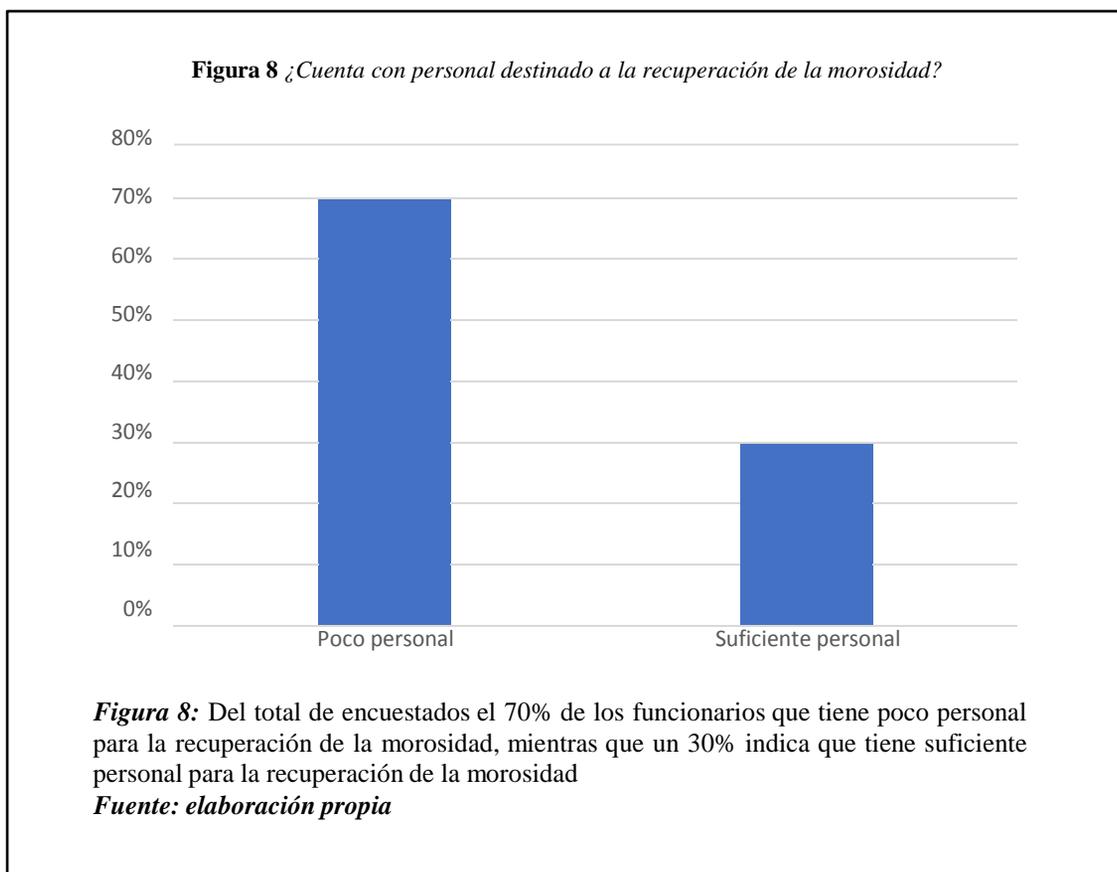


Tabla 12

¿Actualmente su mora en qué situación se encuentra?

Valoración	Fi	%
Cartera sana	1	10%
Cartera alto riesgo	8	80%
Cartera controlada	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

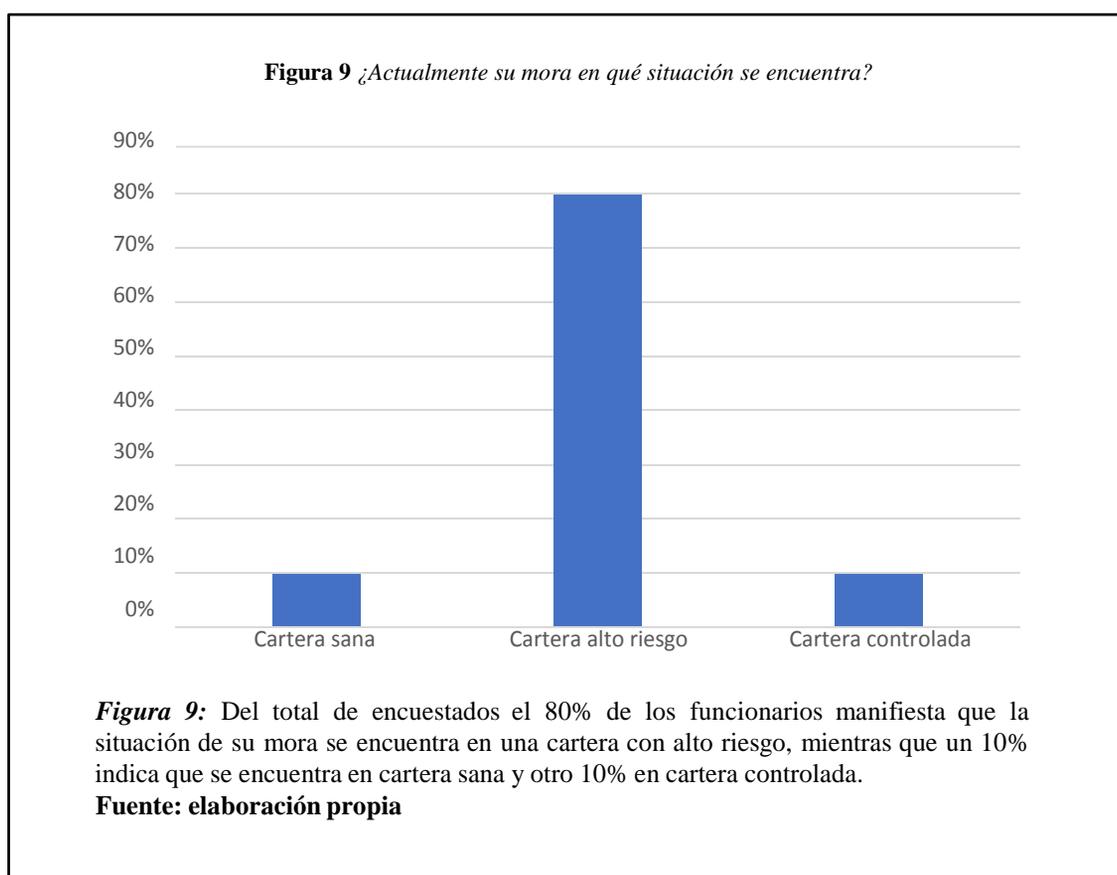
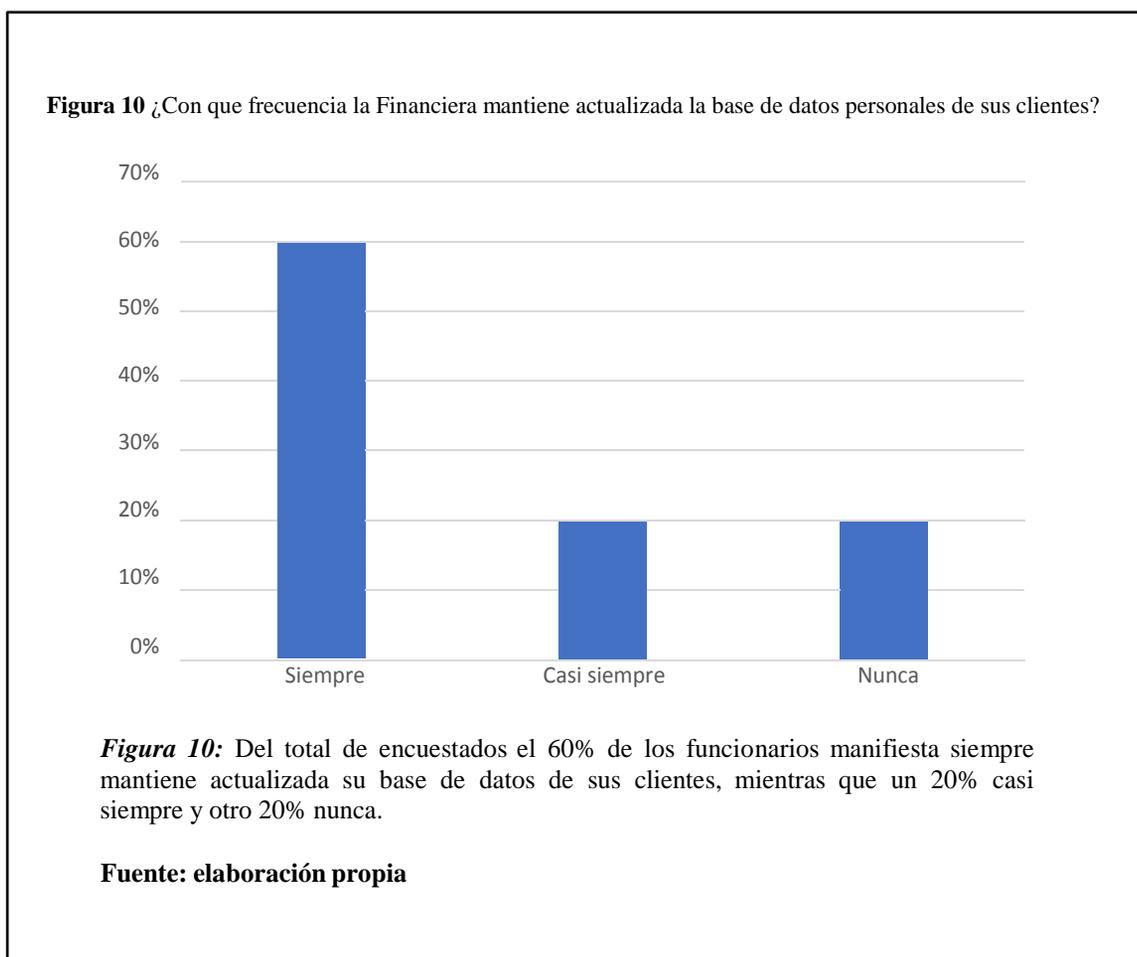


Tabla 13

¿Con que frecuencia la Financiera mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes?

Valoración	Fi	%
Siempre	6	60%
Casi siempre	2	20%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración del informe de tesis	26/11/2017	09/03/2018
Investigación y recolección de teorías	26/11/2017	10/12/2017
Recolección de información, determinando los Resultados	11/12/2017	04/01/2018
Elaboración del Informe de Tesis de Investigación	05/01/2018	15/02/2018
Perfeccionamiento del Informe de Tesis de Investigación	16/02/2018	28/02/2018
Pre Banca de Sustentación de Tesis	15/03/2018	15/03/2018

PRESUPUESTO

BIENES Y SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond	1	Millar	22	22.00
Lapicero	2	Unidad	3.5	7.00
Resaltador	2	Unidad	3	6.00
Dispositivo USB	1	Unidad	35	35.00
Tintas de impresión	2	Unidad	45	90.00
Recargas telefónicas	25	Soles	5	125.00
Movilidad –olmos Lambayeque	12	soles	25	300.00
			Total bienes y servicios S/.	585.00

