

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LAS PYMES EN LA ENTIDAD**

**FINANCIERA MIBANCO – HUARAL 2019**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. VENTURA MORENO CECILIA NOEMI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**DR. FELIX GIL CARO SOTO**

**HUACHO - 2021**

**ASESOR DE TESIS**

.....

**Dr. FELIX GIL CARO SOTO**

**MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

.....  
**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardían**  
**(Presidente)**

.....  
**Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera**  
**(Secretario)**

.....  
**Dr. Elvis Richar Sánchez García**  
**(Vocal)**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por estar siempre a mi lado y por permitirme haber llegado hasta este momento el cual es muy importante para mí en mi formación profesional.

A mis padres, por todo su amor, su apoyo incondicional y su sacrificio en todos estos años, ya que gracias a ellos logré culminar mi carrera profesional y convertirme en la profesional que soy ahora.

*Cecilia Noemi, Ventura Moreno*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios por ser mi apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y adversidad, por guiarme y siempre estar a mi lado en cada paso que doy y por permitirme concluir este gran objetivo en mi carrera profesional.

Agradezco a mis padres; Bernabé Ventura y Cecilia Moreno por su apoyo incondicional, por la confianza que me brindan, por sus consejos y valores los cuales me han permitido seguir adelante y no rendirme.

A mi alma mater, mi querida Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por haberme enriquecido de conocimientos y permitirme concluir con una etapa más de mi vida.

*Cecilia Noemi, Ventura Moreno*

## INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivo específico.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Delimitación del estudio.....	6
1.6 Viabilidad del estudio.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	8
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 La Cobranza.....	15
2.2.1.1 Políticas de Cobranza.....	21
2.2.1.2 Técnicas de Cobranza.....	24
2.2.1.3 Medios de Cobranza.....	25
2.2.2 La Morosidad.....	28
2.2.2.1 Cultura Empresarial de Impagos.....	35
2.2.2.2 Problemas de Liquidez.....	36
2.2.2.3 Sobreendeudamiento.....	37
2.3 Bases filosóficas.....	38
2.4 Definiciones conceptuales.....	39
2.5 Formulación de la Hipótesis.....	42
2.5.1 Hipótesis General.....	42
2.5.2 Hipótesis específicos.....	42
2.6 Operacionalización de las variables.....	43
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1 Diseño Metodológico.....	44
3.1.1 Tipo de Investigación.....	44

3.1.2 Nivel de Investigación.....	44
3.1.3 Diseño.....	44
3.1.4 Enfoque .....	45
3.2 Población y Muestra .....	45
3.2.1 Población .....	45
3.2.2 Muestra .....	45
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	46
3.3.1 Técnicas a emplear .....	46
3.3.2 Descripción de los instrumentos .....	46
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	47
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	48
4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones.....	48
4.2 Prueba de normalidad de datos .....	56
4.3 Contrastación de Hipótesis .....	57
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	61
5.1 Discusión de resultados .....	61
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
6.1 Conclusiones .....	63
6.2 Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS .....	66
7.1 Fuentes Bibliográficas .....	66
7.2 Fuentes Hemerográficas .....	67
7.3 Fuentes Electrónicas .....	69
ANEXOS .....	72

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 La cobranza .....	48
Tabla 2 Políticas de cobranza.....	49
Tabla 3 Técnicas de cobranza .....	50
Tabla 4 Medios de cobranza.....	51
Tabla 5 La morosidad.....	52
Tabla 6 Cultura empresarial de impagos.....	53
Tabla 7 Problemas de Liquidez.....	54
Tabla 8 Sobreendeudamiento .....	55
Tabla 9 Prueba de normalidad de Kolomogorov Smirnov .....	56
Tabla 10 Correlaciones entre morosidad y cobranza .....	57
Tabla 11 Correlaciones entre políticas de cobranza y morosidad .....	58
Tabla 12 Correlaciones entre las técnicas de cobranza y morosidad .....	59
Tabla 13 Correlaciones entre las técnicas de cobranza y morosidad .....	60

## INDICE DE FIGURA

Figura 1. Círculo de la venta .....	18
Figura 2. La cobranza.....	48
Figura 3. Políticas de cobranza .....	49
Figura 4. Técnicas de cobranza .....	50
Figura 5. Medios de cobranza .....	51
Figura 6. La morosidad .....	52
Figura 7. Cultura empresarial de impagos.....	53
Figura 8. Problemas de liquidez.....	54
Figura 9. Sobreendeudamiento.....	55

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la entidad financiera Mi Banco sede Huaral, el cual se dedica a impulsar el crecimiento sostenible de sus clientes, colaboradores, accionistas y de la región. Además, ofrece soluciones financieras a su mercado objetivo, brindando calidad de servicio, confianza y eficacia a sus clientes. El objetivo de la investigación es determinar el grado de relación que existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, nivel de investigación correlacional. La data se obtuvo aplicando una encuesta a 32 trabajadores de dicha institución financiera. Finalmente se logró demostrar con nivel de significancia de 0,002 el cual es menor que el margen de error (0,05) formulado en esta investigación. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, la gestión de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,536, dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada. Es decir, se aplica moderadamente la gestión cobranza teniendo en cuenta las políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza. Razón por el cuál la morosidad en dicha institución financiera es moderada.

Palabra clave: Cobranza, morosidad y Pymes

## ABSTRACT

The present investigation was carried out in the financial institution My Bank headquarters Huaral, which is dedicated to promoting the sustainable growth of its customers, collaborators, shareholders and the region. In addition, it offers financial solutions to its target market, providing quality of service, trust and efficiency to its customers. The objective of the research is to determine the degree of relationship that exists between Collection and Late Payment of SMEs in the Financial Institution My Bank - Huaral 2019. This research is quantitative, non-experimental design, cross-sectional level of correlational research. The data was obtained by applying a survey to 32 workers of said financial institution. Finally, it was possible to demonstrate with a level of significance of 0.002 which is less than the margin of error (0.05) formulated in this investigation. So, there is enough statistical evidence that allows us to reject the null hypothesis. Therefore, the collection management is significantly related to the delinquency of SMEs in the Financial Institution My Bank - Huaral 2019. In addition, the correlation coefficient of Rho de Spearman is 0.536, said correlation according to the Bisquerra scale is moderate. That is, collection management is moderately applied taking into account collection policies, collection techniques and collection methods. Reason why late payment in said financial institution is moderate.

Keyword: Collection, late payment and SMEs

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se denomina “la Cobranza y la Morosidad de las Pymes en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019”. El objetivo de mi investigación es determinar el grado de relación que existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019.

La presente investigación se fundamenta en la gestión de cobranza, teniendo en cuenta políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza. También se fundamenta en la morosidad, teniendo en cuenta la cultura empresarial de impagos, problemas de liquidez y sobreendeudamiento.

Se formulan recomendaciones que permitirán mejorar la gestión de cobranza y por ende disminuir la morosidad en la entidad financiera Mi Banco sede Huaral.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión; conclusión y recomendaciones de la presente investigación. Finalmente, el capítulo VI contiene las referencias bibliográficas

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Por lo general las entidades financieras tienden a ofrecer créditos a organizaciones o personas naturales, que tienen necesidades de un financiamiento para poder seguir realizando sus actividades de forma natural. El crédito es importante en la economía, dado que actualmente la gran mayoría de transacciones que se llevan a cabo, se realizan con pagos aplazados. Dado que el problema más importante en el otorgamiento de créditos es el riesgo que adoptan estas organizaciones de generarse una insolvencia, por situaciones en las que los clientes o usuarios no realizan sus pagos a tiempo o simplemente no pagan lo que perjudica de sobremanera en la rentabilidad. (Brachfield, 2009)

En el caso de las PYMES en el Perú, uno de los principales problemas que enfrentan es el muy limitado acceso a créditos financieros, el cual restringe en cierta medida el aprovechamiento de las oportunidades que puedan generarse en el mercado. Teniendo en cuenta que el sector PYMES aporta gran parte del PBI y de igual forma genera empleo para la Población Económicamente Activa del País. Las entidades que representan fuentes de financiamiento para las PYMES son las entidades financieras que se especializan en Microfinanzas entre las cuales se encuentra Mi Banco. Aunque en el Perú, estas entidades financieras han presentado bajos índices de morosidad y se ve como parte del éxito y progreso del sistema financiero peruano, la morosidad seguirá siendo un punto crítico para las entidades financieras. (Aguilar & Camargo, 2003)

Según un informe presentado por la Asociación de Bancos del Perú hasta el mes de octubre del 2018 se presentaba un índice de 3.14% de morosidad bancaria, debido a que en ese lapso de tiempo hubo un incremento de otorgamiento de créditos a familias y a créditos hipotecarios. Para el año 2018 la morosidad de las PYMES también se había visto incrementada en 0,5% en comparación al año 2017, debido al impacto político y climatológico al cual se encontraban expuestas las empresas demostrando el alto grado de fragilidad que posee el sector frente a factores externos o macroeconómicos. (Bobadilla, 2019)

Siendo que el sistema financiero peruano aún no cuenta con la totalidad de las herramientas financieras que son necesarias para incitar a que el empresario o el sector peruano quieran invertir en el desarrollo de las PYMES, de igual forma la rigidez del sistema en función a los riesgos y a las evaluaciones de capacidad de pago evita que las pymes tengan un mayor acceso a créditos. (Redacción Gestión, 2018)

En la Entidad Financiera Mi Banco de la sede Huaral en el año 2019, se busca determinar qué aspectos de la cobranza de las cuentas es más relevante para su fortalecimiento, debido a que paulatinamente se observa un crecimiento de pagos atrasados por parte de las empresas PYMES, de tal forma que en base a estrategias puedan evitarse un incremento de los índices de morosidad que perjudiquen económicamente a estas organizaciones.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Qué relación existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre las Políticas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?
- ¿Qué relación existe entre las Técnicas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?
- ¿Qué relación existe entre los Medios de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar el grado de relación que existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

### **1.3.2 Objetivo específico**

- Determinar el grado de relación que existe entre las Políticas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019
- Determinar el grado de relación que existe entre las Técnicas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019.
- Determinar el grado de relación que existe entre los Medios de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Por lo general las empresas otorgan créditos con la finalidad de aumentar significativamente sus ventas, ya que los consumidores tienden a comprar si es que la forma de pago de por medio les brinda la posibilidad de realizarlos en partes pequeñas durante un lapso de tiempo medianamente largo. Es por ello que el binomio crédito – cobranza brinda a las organizaciones los instrumentos para el incremento de sus ventas y los ingresos de efectivo en su flujo de efectivo, pero también es de suma importancia que las tareas que se ejecutan en el otorgamiento de créditos sean específicos para que estos créditos y el ingreso que compromete pueda ser recuperado por la organización, a través de un estudio meticuloso para asegurar que las personas a las que se les otorgan tengan la capacidad de pago del efectivo. Para ello la cobranza debe de ejecutarse de tal forma que no interfiera en la relación con el cliente, en especial al momento de requerir las cuentas vencidas. (Morales & Morales, 2014).

Debido a esto es importante que las organizaciones apliquen las adecuadas estrategias y políticas de cobranza para evitar que las cuentas por cobrar, sobrepasen las fechas de vencimiento y el flujo de efectivo que se genera a raíz de la actividad comercial no genere pérdidas. Ya que la morosidad en las entidades financieras genera insolvencia en el flujo de efectivo, alteraciones en las tasas de interés, e incrementa los riesgos financieros.

Por tal motivo, a través de esta investigación se busca identificar y comprender la relevancia que tienen las cobranzas y sus diferentes aspectos, y como estos inciden en la Morosidad que se genera de los impagos de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco en la sede de Huaral en el año 2019.

- **Por su conveniencia**

En base a que el desarrollo de la investigación tiene como principal motivo determinar la relación que existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral en el año 2019, se considera un tema de relevancia y de importancia para la sociedad porque de esta forma se pueden identificar qué puntos de la Cobranza son estrictamente necesarios enfatizar para que el dinero otorgado en créditos pueda ser recuperados y de esta forma evitar las carteras vencidas y la Morosidad.

- **Por su Valor Teórico**

En función a que la investigación se realiza referenciando información relevante de otros investigadores y artículos científicos para la fundamentación del marco teórico y para la posterior comparación de resultados. Igualmente se espera que esta investigación pueda ser replicada y estudiada posteriormente para fines educativos.

- **Por su Relevancia Práctica**

La investigación toca dos puntos importantes para las entidades financieras, como es la Cobranza y la Morosidad, por lo que el desarrollo del estudio beneficiara en sobremanera a la Entidad Financiera Mi Banco de la sede en Huaral para que preste atención a las estrategias y técnicas a emplear con la finalidad de reducir los índices de morosidad.

## **1.5 Delimitación del estudio**

Para la adecuada realización de la investigación, se cuenta con el apoyo de un docente como Asesor de Tesis designado por la Facultad de Ciencias Empresariales; de igual forma con el apoyo del Gerente de la Entidad Financiera Mi Banco de la ciudad de Huaral, con el que se coordinara para obtener información relevante y la ejecución de los cuestionarios. El costo el cual se incurre en la investigación será financiado enteramente por el estudiante o investigador.

### **Delimitación Espacial**

- i. La investigación se realizó en:

Lugar: Entidad Financiera Mi Banco de la Ciudad de Huaral

Provincia: Huaral

Departamento: Lima

### **Delimitación Temporal**

- ii. La investigación se ejecutó a partir del mes de Julio del 2019 al mes de febrero del año 2020

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Como ya se había mencionado anteriormente, se coordinó con el Gerente de la Entidad Financiera Mi Banco de la ciudad de Huaral con la finalidad de que se nos brinde las facilidades para la ejecución del estudio en las diversas áreas de la Entidad Financiera.

### **Técnica**

Esta investigación cumple con los requisitos normativos establecidos por la Universidad, entre ellos el Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales, el TUPA vigente. Y para la elaboración de los informes se guía en función a los lineamientos establecidos en las Normas APA de sexta edición.

### **Ambiental**

Como la investigación se está realizando con el propósito de estudiar una situación crítica en la organización, analizando dos variables Cobranza y la Morosidad, su ejecución no compromete perjuicios para el medio ambiente.

### **Financiera**

Para la realización de la investigación y todo el presupuesto que interviene para el desarrollo, se empleó financiamiento propio por parte del investigador.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Oto (2011) En su investigación titulada “*Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*”, presentada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. El objetivo principal que posee la investigación es diseñar el modelo de gestión de las finanzas para disminuir el nivel de morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., cuya investigación posee una modalidad cualitativa – cuantitativa, y por ser una investigación de campo e investigación bibliográfica – documental. La muestra empleada para la investigación es de 184 personas entre clientes, gerentes, trabajadores y el directorio de la organización, para lo cual se aplica cuestionarios para recopilar la información necesaria. Una vez finalizada la investigación se concluyó que la dificultad que posee la empresa es la falta de establecimiento de un Modelo de Gestión Financiera, para lo cual se evidencia una acumulación de valores por cobrar de las carteras vencidas, siendo manifestada toda esta información por parte de los directivos y de los trabajadores.

Altamirano (2015) En su tesis denominada “*Políticas de Cobranza de Pensiones Escolares y la Liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular "Nueva Esperanza" de la Ciudad de Ambato*”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato para optar el Título Profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. El objetivo principal es analizar las políticas de cobranzas de las pensiones y cómo influye en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva

Esperanza” para que de esta forma se pueda reducir el incumplimiento de pagos de las pensiones, donde la investigación posee un Enfoque Cualitativo-Cuantitativo y es de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Para la cual se establece una muestra de 75 padres de familia y a la directora financiera de la institución, a los que se les aplico cuestionarios y entrevistas para la recopilación de los datos. De la investigación se concluye que El Centro Educativo Nuevo Esperanza no posee las políticas de cobranza concretas debido a que no han sido implementadas en base a las necesidades puntuales que tiene una institución de esta índole, de igual forma se observó que las normas implementadas por el centro educativo no son de conocimiento de los padres de familias lo que genera una barrera para la acertada gestión de cobranza conllevando a una falta de liquidez que impiden cumplir con las obligaciones con terceros.

Cabezas (2017) En su investigación denominada “*Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010 – 2015*” el cual fue sustentada ante la Escuela Politécnica Nacional para optar el Grado de Magister en Gerencia Empresarial. La investigación cuenta como principal objetivo el estudio del desarrollo histórico de la cartera vencida, del indicador de morosidad y de la rentabilidad en las COAC del Segmento 1 durante el Quinquenio 2010 al 2015. Como parte de los instrumentos de recolección de datos se emplearán entrevistas, análisis de documentación bibliográfica, estadísticas e indicadores financieros; para ello se obtendrá la información de forma directa de un grupo de COAC que fueron previamente seleccionados a través de un estudio de casos. De esta investigación se concluye que la relevancia del SFPS y la contribución a la economía nacional se resumen en 848 entidades que poseen volumen elevado de activos, en el periodo de

diciembre del 2015, por un valor de 8.440 millones de dólares con participación del 17.3% del SFN; y a la vez se registró un 12 % del PIB.

Parrales (2013) En la tesis titulada *“Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE - Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas”*, presentado en la Universidad Politécnica Salesiana con la finalidad de optar el Grado de Magister en Administración de Empresas. La investigación posee como objetivo principal el determinar las causas fundamentales por las que los usuarios de créditos educativos presentan demoras en los pagos de las cuotas y optimizar los medios para prevenir la morosidad, siendo una investigación de tipo no experimental y descriptiva, el diseño de investigación que posee es documental, de campo y correlacional. Para obtener la información relevante para el estudio se realizó una entrevista a la jefa del departamento de cartera del IECE de Guayaquil y a su vez se aplicó cuestionarios a 236 clientes con cuotas vencidas. De la investigación se concluye que la cartera de créditos no se encuentra en un óptimo estado, que los indicadores de morosidad muestran que es superior al 10%, así mismo las principales debilidades que se encuentran en el departamento de cobranza es que no posee el personal suficiente como para poder ejecutar una adecuada gestión de las cobranzas, y de igual manera se presenta una ausencia de permanente capacitación sobre temas de cobranzas efectivas.

Sanchez (2017). En su tesis titulada *“Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA”*, sustentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes para optar el Título de Licenciada en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A.. El objetivo general establecido para la investigación es la Evaluación de la Gestión Financiera y de la Morosidad en

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA, para lo cual se cuenta con una metodología de investigación Cualitativa – Cuantitativa, una investigación de tipo explicativa, de campo y bibliográfica, empleando el método inductivo-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico. Para la recopilación de los datos se emplearon las guías de entrevista y cuestionarios, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 7 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Concluyendo de esta manera que en base al diagnóstico ejecutado en la Cooperativa se determinó que cuenta con los lineamientos estratégicos adecuados. Por lo que las políticas y estrategias de créditos empleadas por la Cooperativa no son las más idóneas, debido a ello se otorgan los créditos sin los justificativos necesarios y sin contar un estudio previo de la capacidad de pago del usuario

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Suclupe (2016). En su tesis de investigación titulada *“La Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruero – 2015*, la cual fue presentada ante la Universidad Señor de Sipán con la finalidad de optar el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal de la investigación es establecer la incidencia que ejerce la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruero, para lo cual se determinó la investigación descriptiva y correlacional como tipo de investigación, y de tipo No Experimental – Cuantitativa. Se tomó como muestra a 60 trabajadores de la Municipalidad y a 322 personas de la zona de Cajaruero; a los que se les aplicó cuestionarios y guías de observación para recopilar la información. De la investigación se concluyó que la cobranza sí influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruero debido a que se obtuvo como coeficiente de correlación de Pearson el valor de 0.849.

Polo (2018) En su investigación titulada *“La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL”*, la misma que fue sustentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal de la investigación es establecer el nivel de influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL en el año 2017, para ello la investigación posee un diseño no experimental transversal y un tipo de investigación descriptiva. Como referente para obtener información para la investigación se tiene en consideración al Gerente General, al cual se le realizó una guía de entrevista para obtener información relevante para la investigación. De la investigación se concluye que la morosidad sí afecta de forma negativa a la rentabilidad de la organización, el cual fue demostrado al realizar una comparación de la situación actual con morosidad y la situación simulada sin

morosidad, en la que se deduce un aumento de la rentabilidad de 9.69% para el año 2016 y en el año 2017 un incremento de 9.61%.

Miranda (2018). En su investigación denominada "*Estrategias de Cobranza y Morosidad de los Clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017*", presentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El objetivo principal de la investigación es establecer la relación existente entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la Empresa Talma Callao en el año 2017, para lo que se empleó una investigación cuyo diseño es no experimental, de enfoque cuantitativo y de técnica aplicada. Se tomó como muestra a 62 trabajadores de la Empresa Talma en el año 2017, a los que se les aplicó un cuestionario para recolectar la información más importante. Concluida la investigación se concluye que, si existe una relación de tipo significativa y débil entre las dos variables de estudio, las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes, dando como resultado el valor de 0.396 del coeficiente de correlación de Spearman.

Ñañez (2018). En su investigación titulada "*Estrategias para Disminuir el Índice de Morosidad de EDPYME Alternativa*", presentada en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal que posee la investigación es establecer las estrategias que van a aportar a reducir el índice de morosidad de la EDPYME Alternativa, establecida en una investigación de tipo aplicada y con un diseño descriptivo. Se empleó como muestra de la investigación a 9 analistas de créditos y 01 administrador de la empresa Edpyme Alternativa en la ciudad de Chiclayo, para lo cual se aplicó guías de análisis documental y cuestionarios para recabar la información necesaria. Al finalizar la investigación se concluye que en la Entidad Edpyme se identificó que los analistas de créditos no

ejecutan un análisis estricto del historial moratorio de los clientes, así como tampoco de la realización de un correcto seguimiento del destino del crédito perjudicando de esta forma la calidad de la cartera de clientes de la organización; siendo que los créditos se encuentran empleados por familiares o amigos, generando de esta forma un atraso a mediano plazo de la Morosidad de la Cartera.

Buendía (2015) En su investigación titulada *“Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias del Perú, Periodo 2009 – 2011”*, presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú para optar el Título de Licenciado en Administración con Especialidad en Administración de Negocios. El objetivo principal de esta investigación es establecer la incidencia que existe entre la morosidad y la rentabilidad de las entidades Microfinancieras no bancarias del Perú en el año 2009 al 2011, determinada como una investigación de nivel descriptivo – explicativo, con un diseño no experimental y de tipo aplicada. Para lo cual se tomó como muestra censal a todas las entidades Microfinancieras no bancarias, aplicándose las técnicas de observación y del análisis documental para reunir la información más relevante para el caso. De la investigación se concluyó que la morosidad si afecta de forma negativa a la rentabilidad sobre la inversión o a los indicadores ROA y ROE de las entidades Microfinancieras no bancarias establecidas en Perú desde el año 2009 al 2011, donde las carteras de alto riesgo y la cartera denotaron no tener una significancia en la incidencia evaluada.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 La Cobranza

Para Molina (2005) La cobranza debe de constar de tres requisitos indispensables, debe ser Adecuada, es decir que para realizar una correcta cobranza es necesario tener en cuenta al deudor según el cumplimiento de sus pagos ya que no todos los clientes van a actuar de la misma manera por lo que el trato hacia ellos no será el mismo. También debe ser Oportuna, porque la cobranza debe de realizarse en la hora y el día indicado, porque si se pasara de la fecha pactada, es posible que los deudores agoten sus recursos para cubrir sus deudas. Y por último debe de ser completa, ya que la responsabilidad del retorno del efectivo recae en la responsabilidad del departamento de cobranzas.

Mientras que Acción International (2008) Refiere a la Cobranza como “Un indispensable servicio el cual permite el mantenimiento de los usuarios de la misma manera que facilita la probabilidad de efectuar nuevamente un préstamo, de igual manera es parte de un proceso clave para establecer una cultura de pago” (p. 1). De igual forma el autor considera a la cobranza como un elemento importante del ciclo del crédito, para lo cual no debe ser comprendida como la parte final del proceso ya que es en esta parte cuando la entidad va a adquirir una retroalimentación de las políticas de la organización y de las actividades de esta.

Morales & Morales (2014) Mencionan que “La cobranza de una deuda vencida o pendiente va a dirigir la actividad comercial en progreso en dirección a un desenlace adecuado. Para ello las empresas deben de estar pendientes de sus cobranzas para evitar quedarse sin capital de trabajo” (p. 144), en este caso la organización debe de estar a la expectativa sobre la liquidación de sus bienes

en comercio, para originar un movimiento continuo de capital por parte de los clientes. Debido a que la gran parte del mercado comercial y de las industrias a nivel global emplean los créditos, las organizaciones deben de reforzar sus actividades de cobranzas como parte de una adecuada gestión de la empresa.

Por otra parte, Calderón (s.f.) Define a la cobranza como “La recuperación del dinero otorgado de manera previa como parte de un crédito a una organización que puede ser de tipo industrial, financiera, comercial o entre otros, realizados en cualquier parte del mundo” (Párr. 1). Actualmente uno de los problemas más importantes que aquejan a las organizaciones que ejecutan cobranzas, es el de reducir al mínimo el tiempo de recuperación del efectivo. Según este autor, las demoras en la cobranza de las deudas se originan debido a dificultades que existen internamente y que están presentes en los diferentes niveles de la organización, donde los directivos deberían de aunar esfuerzos para identificar y diagnosticar las dificultades internas y brindar posibilidades de solución.

El foro Debitia (s.f.) Refiere sobre la Cobranzas como “El cumulo de acciones y de negociaciones las cuales se van a aplicar al cliente con la finalidad de alcanzar la recuperación de los créditos en deuda.” (Párr. 1), para lo cual se busca convertir aquellas cuentas por cobrar en capital en efectivo con mayor prontitud y así revertir las consecuencias negativas en el flujo de caja de la organización.

## **A. Fases de la Cobranza**

Según Morales & Morales (2014). Existe la presencia de una serie de fases que conforman al proceso de cobranza:

- **Prevención**

Son aquellas actividades que están dirigidas a eludir el incumplimiento de los pagos del cliente, el de reducir los riesgos de una posible mora de la cartera de los saldos por cobrar y afianzar los principios requeridos para actuar si es que hubiese un incremento de los riesgos debido al crecimiento de los índices de clientes con mora, como por ejemplo tomar acciones legales, entre otros. (Morales & Morales, 2014)

- **Cobranza**

Comprende una serie de actividades que se encuentran dirigidas a recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar que hayan sido vencidas recientemente, en la cual la organización busca afianzar las relaciones comerciales con el cliente ya que existe la posibilidad de que aún se efectúen negocios de forma rentable. (Morales & Morales, 2014)

- **Recuperación**

Comprende aquellas actividades direccionadas a la recuperación del efectivo de las deudas con mora de bastante tiempo, en la cual existe la posibilidad de que la organización no busque mantener la relación comercial con el cliente, debido a la experiencia que se genera de las deudas y al

incumplimiento del pago de estas. (Morales & Morales, 2014)

- **Extinción**

Comprende las actividades que tienen por finalidad el registro en la contabilidad de las cuentas de la organización, considerándolos como canceladas una vez que los clientes han realizado el pago respectivo. (Morales & Morales, 2014).

## B. Objetivos de la Cobranza

Molina (2005) Considera que el objetivo de ejecutar las cobranzas es el de culminar el círculo de la venta, la cual se puede apreciar en la siguiente figura:

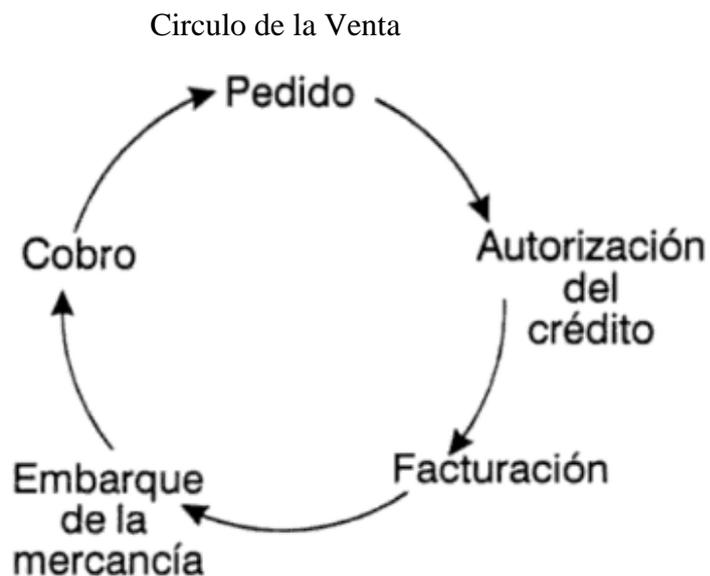


Figura 1. Círculo de la venta

Nota: Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. 2005. Ediciones Fiscales ISEF

Aunque la culminación del proceso o círculo de la venta, no es el único objetivo que se ajusta a la cobranza ya que este puede ejecutarse con un enfoque agresivo para con el cliente y la consecuencia de esto es que el cliente paga, pero no siente la necesidad de volver a comprar. Por lo que es importante que la cobranza sea efectiva de tal forma que se cumpla el siguiente objetivo, el de afianzar las relaciones con los clientes. Para esto la cobranza debe de realizarse con la finalidad de que el cliente se sienta a gusto, motivado y por consiguiente satisfecho con la atención recibida del personal. (Molina, 2005)

Hay que tener en cuenta, que en el proceso de cobranza también se realiza funciones de venta, ya que, si un cliente se encuentra efectuando pagos y cumpliendo con sus obligaciones, se le puede invitar a que sea participe de algún tipo de promocional especial, o informarle de las ofertas que posee la empresa. (Molina, 2005)

### **C. Tipos de la Cobranza**

Para el blog *Creditos y Cobranza* (s.f.) Considera que existen diversos tipos de cobranza, pero que según el proceso de ejecución se dan tres:

- **Cobranza Formal**

Es aquella que se ejecuta a través de los responsables directos de la cobranza, en la cual se emplea los instrumentos y los procesos regulares para la realización de los cobros por medio de los trabajadores de la organización o de intermediarios. Este proceso debe de ser planificado y

analizado previamente por los encargados del área de cobranzas de la organización, teniendo en cuenta que la organización decidirá optar por otras medidas de cobranza cuando se hayan agotado todas las formas y maneras posibles para el pronto pago. (Creditos y Cobranza, s.f.)

- **Cobranza Judicial**

Para esta cobranza la organización tiene la decisión de intervenir o no hacerlo de forma directa. Si es que fuese el caso que la organización intervenga, en el organigrama se encuentra establecido personal de staff o de asesoría a un gestor que sea un especialista en cobranzas judiciales. Si fuese el caso contrario, la organización tiene la total libertad de asistir con una agencia de cobranzas de índole independiente, las cuales ofrecen servicios de cobranzas judiciales y extrajudiciales. Tener en cuenta que ejecutar una cobranza judicial resulta perjudicial para la organización debido a los elevados costos y el tiempo que representa. (Creditos y Cobranza, s.f.)

- **Cobranza Extra-Judicial**

Este tipo de cobranza nace a partir de la cobranza judicial en función al inicio de un proceso legal, en la cual se establecen diferencias en el momento en el que el deudor ejecuta una transacción fuera del proceso legal, con la única finalidad de evadir el aumento de los costos, la pérdida de tiempo y los

inconvenientes para las dos partes; llegando a un acuerdo extrajudicial. (Creditos y Cobranza, s.f.)

### 2.2.1.1 Políticas de Cobranza

Morales & Morales (2014) Refiere a las políticas de cobranza como “Los procesos que ejecutan las organizaciones para recaudar las cuentas por cobrar que poseen sus clientes, para lo cual si un sistema de cobranza busca tener éxito es necesario que haya un desembolso de dinero” (p. 164), donde el objetivo principal puede verse comprometido y tener menos probabilidades de cumplirlo si es que se adhieren a las condiciones de cobranza requerimientos como la reintegración del deudor, la rapidez de los pagos y el desenvolvimiento económico de sus operaciones. En función a los objetivos que se determinen por la organización referida a las cobranzas de cuentas por pagar de los clientes, se establecerá el marco para delimitar las políticas de cobranza.

Para esto Molina (2005) Considera que para establecer políticas de cobranza se deben de tener en cuenta los siguientes puntos:

- Deben de establecerse los lineamientos para la disposición de rebajas, descuentos y bonificaciones, de igual forma de la autoridad jerárquica necesaria y autorizada para emitirlo.
- Tener en cuenta si los clientes tienen la obligación de pagar o no sus cuentas en las oficinas de la organización, o si es que la recuperación del capital se realizara por medio de los cobradores.
- Establecer cuál será la tasa de interés normal y cuál será la tasa moratoria de esos intereses.

- Considerar si se permitirán los pagos parciales, o solo se recibirá el abono completo de las facturas de los clientes.
- Establecer periodos de fechas en los que depositara el dinero cobrado en el banco, el número de copias con el cual se efectuara la ficha de depósito y si es que habrá rotación o no de los bancos.

Para lo cual Morales & Morales (2014). Considera tres importantes tipos de políticas de cobranzas por mencionar:

#### **A. Políticas Restrictivas**

Aquellas que son definidas por el otorgamiento de créditos en un lapso de tiempo demasiado corto, donde en base a una norma de crédito de tipo estricta se van a emplear de igual forma una política de cobranza agresiva. En la cual la política va a aportar en la disminución de las pérdidas incurridas a través de cuentas de dudosa cobranza y de la inmovilización del capital. Aunque, el empleo de este tipo de políticas va a generar una disminución en las ventas y de los índices de utilidad, ya que al restringir en medida el otorgamiento de los créditos se va a disminuir las utilidades generadas en las ventas y de sus cuentas por cobrar (Morales & Morales, 2014)

## **B. Políticas Liberales**

Contrario a lo que dictan las políticas de tipo restrictivas, las liberales buscan ser magnas brindando los créditos en función a las políticas en las cuales se rigen las organizaciones de la competencia, no hay mayor exigencia en las cobranzas ni de los plazos determinados para el pago de las cuentas. Las consecuencias de la aplicación de este tipo de políticas, inciden en un incremento de las cuentas de igual forma de las pérdidas incurridas debido a cuentas que no han sido cobradas a tiempo, ya que tiende a incrementar el riesgo de retorno del dinero. (Morales & Morales, 2014)

## **C. Políticas Racionales**

Este tipo de políticas tienden a otorgar créditos en un lapso de tiempo razonable en función a las cualidades del cliente y del costo de su cobranza, a los cual se les considera las cuentas por cobrar y que otorguen de utilidades razonables. Estas políticas son aconsejables de aplicar en las organizaciones ya que permiten generar un flujo constante de efectivo raíz de las cobranzas, para lo cual se implementan con la única finalidad de lograr los objetivos establecidos por la gestión de cobranzas y de la dirección de la organización. (Morales & Morales, 2014)

### 2.2.1.2 Técnicas de Cobranza

Quijano (2017) Considera a la gestión de la cobranza como uno de los aspectos más álgidos dentro de una organización, por lo que debe de estar en concordancia con el departamento de ventas y la ejecución de un adecuado flujo de caja en la organización. Por ello las organizaciones, tienden a efectuar mayores esfuerzos en técnicas de cobranzas como parte de la recuperación del activo en efectivo, así como también de las responsabilidades de recuperación de las carteras vencidas. Entre las técnicas que consideran están:

#### **A. Redefinir la Segmentación de los Clientes**

Los clientes de la organización no poseen similitudes entre ellos, de la misma forma que tampoco lo son las circunstancias en las que se les entregaron los créditos. Por lo cual, lo más indicado sería ejecutar una segmentación en función a las intenciones de pago, a su capacidad de pago y su solvencia. (Duemint, 2018)

#### **B. Establecer canales de comunicación con los clientes**

Una adecuada comunicación con sus clientes, así como el establecimiento de medios a través del cual comunicarse, permite que sea mucho más efectiva la recuperación del efectivo de las cuentas por cobrar, y de esta manera se adaptarse a las necesidades de la organización. (Quijano, 2017)

### **C. Acciones Motivadoras**

Abarca la aplicación de actividades y de mensajes utilizados con la finalidad de incitar al cliente a que ejecute los pagos de las deudas vencidas, para esto las actividades ejecutadas pueden ser de índole persuasivas, o de refuerzo positivo. (Duemint, 2018)

### **D. Ofrecer diferentes alternativas de Pago**

Establecer diferentes medios para el pago es una buena alternativa para la negociación, lo primordial sería ejecutarlas y delimitarlas en base a una serie de necesidades del segmento del cliente, y ofrecerlas según la constancia de pago del cliente. (Duemint, 2018)

#### 2.2.1.3 Medios de Cobranza

Según Del Valle (s.f.) El trabajo más importante del área de cobranzas inicia al momento del vencimiento de una deuda, por lo que diferentes sistemas pueden emplearse con la finalidad de enfocar los esfuerzos del capital humano encargado de las cobranzas hacia las deudas vencidas. Para ello emplear el medio más adecuado para las diversas operaciones va a encontrarse relacionado directamente con un sistema contable, el cual se encarga de emitir las facturas de los clientes y de registrar sus deudas. Los procedimientos empleados en la cobranza son una de las actividades de la organización que en su totalidad van a determinar la eficiencia de esta. Entre las más importantes tenemos:

### **A. Estados de Cuenta**

La utilización de un estado en la cual se presenten todas las facturas por cobrar y las más cercanas al vencimiento, va a significar un esfuerzo generalizado de cobranzas. En general, la gran mayoría de los negocios de ventas al por menor, entidades financieras y hasta empresas industriales y de distribución, se basan en los estados de cuenta como el instrumento para el requerimiento dirigido a los clientes con la finalidad de abonar sus deudas vencidas (Del Valle, s.f.).

### **B. Cartas Tipo**

Aunque el empleo de los estados de cuenta por lo general genera resultados extraordinarios al conseguir que los clientes realicen los pagos de sus cuentas vencidas recientemente, aunque si se tratara de clientes con deudas vencidas hace meses no es muy efectivo. (Del Valle, s.f.).

Con respecto a las cartas de cobranza tipo, la efectividad de estos documentos se va a determinar en relación de la gravedad de la deuda y del problema que se genere de la cobranza; para ello las cartas tienen que encontrarse bien redactados y ser empleadas de forma adecuada. (Morales & Morales, 2014).

### **C. Correspondencia de Cobranza**

Dentro de los procedimientos empleados para la ejecución de las cobranzas de una deuda, se constituye una serie de correspondencias de cobranzas dirigidas a inducir los clientes a realizar sus pagos de las deudas vencidas, y a su vez para

mantener las buenas relaciones con los clientes y establecer una mejor relación comercial. Es por ello que la primera carta es la de mayor importancia, a su vez también la de considerar que se encuentre muy bien redactada y fundamentada. (Morales & Morales, 2014)

#### **D. Cartas Intermedias de Cobro**

Las actividades intermedias de cobranza por lo general se ejecutan en base a la correspondencia, debido a que efectuar llamadas directas o visitas a domicilio genera mayores pérdidas de efectivo para la organización. Este tipo de actividades deben de ser complementadas con la habilidad del personal de cobranzas, ya que este debe de redactar las cartas que inciten al cliente a efectuar los pagos de sus cuentas vencidas, teniendo el cuidado respectivo para motivar al cumplimiento del pago sin afectar su crédito mercantil ni ofenderlo. (Morales & Morales, 2014)

### 2.2.2 La Morosidad

Brachfield (2003) Define a la morosidad como:

Un atraso en la ejecución de sus obligaciones de pago con la organización, lo que quiere decir que, aunque el cliente no haya efectuado el pago de la factura en la fecha de vencimiento, termina realizando el pago de su deuda total a destiempo. Por lo que una persona morosa es el deudor que ejecuta sus pagos tarde, pero los realiza, por lo que no se trata de un incumplimiento total sino simplemente un pago tardío. (p. 31)

Por otra parte, Diaz (2014) Considera a la morosidad como:

El incumplimiento del plazo determinado en los contratos para los pagos de créditos. Teniendo en cuenta que las organizaciones planifican de manera anticipada las acciones comerciales del negocio, por lo el ingreso de dinero previsto de los pagos se encuentra contemplado en dicha planificación. Por lo cual, la morosidad afecta esa planificación suprimiendo el ingreso de dinero previsto en la tesorería, generando un desajuste del pago previsto que se suponían deberían de hacer frente al acreedor. (p. 15)

Mientras el blog escrito por Roldán (s.f.) Considera a la Morosidad de un crédito como “Una situación en la cual el cliente presenta un atraso en el cumplimiento de los pagos de intereses por tres meses o del capital en general. Encasillada como una situación de riesgo, pero sin considerarse como categoría de crédito fallido” (p. 3).

Coral (2010) Menciona que es importante tener en consideración el impacto negativo que ejerce la morosidad en la rentabilidad de la organización. Debido a que la morosidad va a reducir los ingresos financieros que percibe la organización y va a incrementar los gastos incurridos por provisiones como por los gastos de operación para la recuperación de los créditos morosos. Ya que cuanto mayor sea el capital que una organización destina a enfrentar la morosidad, contara con una menor cantidad de fondos para hacerle frente a una demanda de crédito.

Gonzales & Gomes (2014) Consideran que, visto desde un enfoque empresarial, la Morosidad se define como “El atraso en la ejecución de los pagos de las obligaciones que se generaron con la organización, por lo que sería básicamente el incumplimiento de un contrato en el que especificaba una fecha determinada de pago” (p. 4)

## **A. Factores Macroeconómicos de la Morosidad**

Marzo, Wicijowski, & Rodriguez (2008). Mencionan una serie de factores los cuales afectan en sobremanera a la presencia de morosidad en las organizaciones, para ello se consideran a las siguientes:

- **El Desempleo:**

El termino desempleo guarda relación con la palabra desocupación, lo que quiere decir que se trata de la población activa que tienen la edad para trabajar pero que no cuenta con trabajo. Por lo cual la presencia de un elevado índice de desempleo indica la existencia de un problema económica y a su vez de índole social. El problema económico debido al exceso de gasto de recursos, mientras que el problema social genera sentimientos negativos en los trabajadores debido a que estos luchan para hacer alcanzar sus menores ingresos. (Marzo, Wicijowski, & Rodriguez, 2008)

- **Índices de Precios:**

Es la media probabilística de los precios en un agrupamiento de bienes, en la cual cada uno de los bienes tiene una valoración en función a la importancia que posea está en función a la canasta de bienes. Dentro de esto se contempla el Índice de Precios al Consumo (IPC), el cual se emplea como una valoración de una canasta de consumo de una familia de media, el cual evidencia el encarecimiento de la vida de las

familias ya que va a demostrar el dinero que se necesita para sostener la vida de la familia. (Marzo, Wicijowski, & Rodriguez, 2008)

- **Producto Nacional Bruto, Producto Interno Bruto**

Uno más de los indicadores que afectan de forma directa al endeudamiento que se deriva en una morosidad es el Producto Nacional Bruto (PNB), el que se define como la valoración total de bienes y de servicios que son producidos en un lapso de tiempo por factores concernientes al país, ya sea dentro del territorio o fuera de esta. De igual forma, el Producto Interno Bruto (PIB) es la valoración asignada a los bienes y servicios de tipo finales en la cadena productiva en el interior del territorio de un país en un lapso de tiempo determinado. (Marzo, Wicijowski, & Rodriguez, 2008)

- **Inflación**

Se encuentra definida como la caída del valor o de la capacidad adquisitiva de una moneda en la economía de un país determinado, el cual guarda diferencias con la devaluación, debido a que esta última refiere a la caída del valor de una moneda en particular con otra que se encuentra valorizada en los mercados internacionales. Por ello, la presencia de la inflación en una economía en un periodo determinado va a indicar un incremento sostenido del valor de los bienes. (Marzo, Wicijowski, & Rodriguez, 2008).

## **B. Consecuencias de la Morosidad**

Diaz (2014) Compara a la Morosidad con un incendio, debido a que es de rápida propagación y que conlleva demasiados efectos negativos, debido a esto se genera una cadena que se extiende y extiende, donde morosos que no ejecutan sus pagos generan una falta de liquidez en las organizaciones, y estos al mismo tiempo no pueden pagar a sus proveedores, por lo cual también se convierten en morosos. Es por ello que la morosidad no resulta ni aporta ningún tipo de beneficios a nadie, entre estas consecuencias que se generan tenemos:

- **Proveedor**
  - La presencia de la morosidad compromete a los activos financieros y con el tiempo terminaran siendo infravalorados. (Diaz, 2014)
  - Terminará influyendo en la cuenta de los resultados con índices negativos (Diaz, 2014)
  - Genera una falta de liquidez en la organización para hacer frente a sus obligaciones. (Diaz, 2014)
  - Genera un mayor incremento en los costos financieros. (Diaz, 2014)

- **Deudor**

- Se puede generar una situación de insolvencia. (Diaz, 2014)
- Debido a una falta de liquidez, se genera una ausencia de credibilidad con los proveedores. (Diaz, 2014)
- Se presenta el riesgo de un concurso de acreedores. (Diaz, 2014)

### **C. Tipos de Créditos**

Alfaro & Loyaga (2018) Refieren que en el Perú los créditos presentan una tipología que se divide en diversos segmentos, las cuales poseen cualidades que hacen énfasis en: estratos socioeconómicos de los clientes, la cantidad de estos, importe de los préstamos, entre otros; por lo que cada uno de ellos afecta de diversas maneras al ratio de morosidad de la economía peruana. Por ello, el autor citando a Rebolledo & Soto (2004), detallada de manera específica cuales son los tipos de créditos presentes en el sistema financiero:

- **Crédito Corporativo:** Comprende los créditos que se les otorgan a las empresas domesticas que ejecutan ventas anuales que superan los 10 millones de dólares, así mismo también las empresas de tipo multinacional. Ya que este tipo de organizaciones posee un alto poder de negociación con los bancos.

- **Créditos para Mediana Empresa:** Se otorga a aquellas empresas que poseen ventas de entre 1 millón y 20 millones de dólares anuales, el cual va a estar sujeto al acceso que estos ejerzan sobre el mercado de capital doméstico.
- **Créditos para Pequeña Empresa:** Son aquellos que se otorgan a los prestatarios que poseen ventas por debajo de 1 millón de dólares al año y que laboran con los bancos como principal fuente de financiamiento.
- **Créditos de Consumo:** Se otorga a las personas naturales que encajen en la clase alta y media de los estratos sociales, para que tengan capacidad de pago de sus necesidades. Este tipo de créditos comprenden los préstamos personales y las tarjetas de crédito.
- **Créditos Hipotecarios:** Son aquellos que se encargan del financiamiento de la edificación o de la compra de viviendas que se encuentran en amparo de garantías hipotecarias.
- **Microfinanzas:** Comprenden los créditos otorgados a organización o unidades productivas que posean ventas menores a 120 mil dólares anuales. En este segmento es un tanto complicado diferenciar que utilización se da al crédito brindado, ya que los flujos pertenecientes a la economía de la familia y del negocio se mezclan entre sí.

### 2.2.2.1 Cultura Empresarial de Impagos

Brachfield (2003) Considera que la cultura empresarial y los hábitos de pago, vienen a significar uno de los factores más relevantes para la generación de la morosidad. Teniendo en cuenta que, en los distintos países del mundo, no se cuenta con una cultura empresarial que busque promover los pagos puntuales y también las organizaciones no enfatizan en el establecimiento de perfiles de buen pagar; aun así, no se consideran como objetivos estratégicos en las organizaciones, debido a ello que no se determinan políticas para la atención puntual de los pagos.

Por consiguiente, la morosidad no es provocada por causas de tipo coyunturales, sino que se genera en base a una actitud que ha sido generalizada a toda la población con respecto al incumplimiento de sus pagos. La falta de ética y de una cultura empresarial que guarde estricta relación con el cumplimiento de pagos de cuentas vencidas, se puede apreciar inclusive cuando algunas organizaciones u directivos no realizan los pagos a tiempo con la esperanza de que los proveedores se olviden de ellos. (Brachfield, 2003).

La cultura de morosidad que está en constante auge en las sociedades y en la economía de los últimos tiempos, donde realizar los pagos a destiempo o tarde se ha convertido en algo generalizado en la sociedad. Debido a esto, muchas organizaciones que no son morosas en el sentido estricto de la palabra, demoran de forma intencionada los pagos de las cuentas de sus proveedores con la finalidad de adquirir beneficios que se obtiene con el flujo de capital retenido. Donde estas malas

prácticas del retraso de los pagos de forma intencionada nacen de una cultura que se ha generado no solo por la economía sino también de las prácticas desleales de los pagos en las relaciones comerciales. (Brachfield, 2009)

#### 2.2.2.2 Problemas de Liquidez

Para Brachfield (2003) Uno de los problemas más importantes que aquejan las organizaciones es la complicada tarea de la cobranza adecuada de los clientes y de mantener un flujo de efectivo que pueda permitirle ejecutar sus actividades económicas sin tensiones por falta de liquidez o por la pérdida de efectivo a raíz de la morosidad e insolvencia del cliente. Es frecuente encontrar en el mercado que organizaciones que posee un notable éxito en sus estrategias de marketing han conseguido incrementar sus ventas, terminan presentando en suspensión de pagos al trabajador o ponen en stand by sus operaciones. Debido a que el fracaso empresarial, resulta como parte del descuido al cual se somete la gestión del crédito otorgado y las políticas de cobranzas que se tengan establecidas, donde termina perjudicando y obteniendo como resultados dificultades de liquidez, problemas en tesorería, problemas de financiamiento o hasta insolvencia transitoria.

La falta de liquidez o insolvencia en la organización es capaz de generar una incapacidad de hacerle frente a sus obligaciones de pago. Lo que quiere que decir es que puede significar una reducción del nivel de sus operaciones, de la venta de sus activos, o inclusive la suspensión de los pagos a los trabajadores o la quiebra. Las consecuencias que pueden generarse a raíz de esta son (Rubio, 2007) :

- Reducción en los índices de Rentabilidad de la organización.
- La incapacidad de sacar provecho de situaciones de interés.
- Pérdida del control de la organización
- Se generan pérdidas del capital invertido, entre otros.

### 2.2.2.3 Sobreendeudamiento

Una persona que padece de sobreendeudamiento va a ser aquel que necesariamente tiene que ahorrar porcentaje del presupuesto con la finalidad del pago de sus deudas que están atrasadas. Dos de los principales motivos que generan el sobreendeudamiento es: La asunción excesiva de deudas (o sobreendeudamiento activo) y la Incapacidad sobrevenida de actuar ante los créditos ocasionadas por situaciones imprevistas (sobreendeudamiento pasivo). Donde el sobreendeudamiento activo se va relacionada con los excesos de consumo, o la adicción a estos; en la cual las posibles causas que tipo de acciones es la adquisición de ideas y de valores consumistas. Mientras que, por otra parte, el sobreendeudamiento pasivo nace en función de diversas situaciones contingentes de forma imprevista que tienen la capacidad de aminorar los ingresos de las familias o de elevar los gastos, el cual genera un impedimento de cumplir con sus obligaciones de pago, pudiendo ser despidos, accidentes, salud, entre otros. (Marzo, Wicijowski, & Rodriguez, 2008)

### **2.3 Bases filosóficas**

La reconocida autora Mary Parker Follet aportó grandes conocimientos sobre el pensamiento administrativo, exactamente ubicada en la conocida Escuela de las Relaciones Humanas, luego de enfocarse en la participación de los trabajadores en la organización y en las metas similares con los ejecutivos o lo que comúnmente conocemos como Gerencia participativa. Entre los logros de Follet, tenemos la reducción de la brecha entre el enfoque mecanicista de Taylor y el enfoque contemporáneo que enfatiza el comportamiento humano. Ella es la que responsable de unir la administración científica con el enfoque de grupo o de sistemas a la solución de problemas administrativos. Entre sus afirmaciones estaba que, ninguna persona podría sentirse completa a no ser que formase parte de un equipo colectivo o grupo y que las personas crecían gracias a esas relaciones con los diferentes miembros de las organizaciones. Afirmaba además que, la administración era “el arte de hacer las cosas mediante personas”, siendo los trabajadores y sus respectivos jefes quienes compartían un fin común como miembros de la misma organización, pensando que la diferencia artificial entre directores y subordinados oscurecía si asociación natural. En definitiva, su modelo fue punto clave como antecedente en el concepto de la administración, tras incluir explícitamente el entorno de la organización en su serie más amplia de relaciones, siendo algunas dentro y otras más allá de la organización (Gestio Polis.com Experto, 2001).

## **2.4 Definiciones conceptuales**

### **Cobranza:**

Es el cumulo de acciones y de negociaciones las cuales se van a aplicar al cliente con la finalidad de alcanzar a la recuperación de los créditos en deuda. (Debitia, s.f., Párr. 1)

### **Políticas de Cobranza:**

Son los procesos que ejecutan las organizaciones para recaudar las cuentas por cobrar que poseen sus clientes, para lo cual si un sistema de cobranza busca tener éxito es necesario que haya un desembolso de dinero (Morales & Morales, 2014, p. 164).

### **Técnicas de Cobranza:**

Son aquellas acciones que empleadas son indispensables para la recuperación del efectivo de las cuentas vencidas, lo que facilita a las empresas poseer mejor actividad financiera. (Duemint, 2018)

### **Segmentación:**

Es la división del mercado en pequeños grupos que poseen cualidades, particularidades, y necesidades similares con la finalidad de ofrecer un atención especificada y personalizada en función de la población objetivo. (Espinosa, 2013)

### **Comunicación:**

Es un proceso bilateral, en el cual interactúan y se relacionan dos o más personas, a través del cual se difunden información por medio de un canal que emplea un conjunto de signos convencionales. (Diez, 2006)

**Motivación:**

Es la capacidad que se tiene para conseguir que una persona ejecuta una serie de actividades en base a un estímulo con el propósito de un fin común (Mercado, 2002)

**Cartas de Cobranza:**

Es un documento enviado por una entidad financiera a sus clientes, con el propósito de hacerles recordar que existe un atraso en los pagos de sus deudas. (Ejemplode.com, 2011)

**Morosidad:**

Es un atraso en la ejecución de sus obligaciones de pago con la organización, lo que quiere decir que, aunque el cliente no haya efectuado el pago de la factura en la fecha de vencimiento, termina realizando el pago de su deuda total a destiempo (Brachfield, 2003, p. 31)

**Impagos:**

Se determina cuando una persona o una organización, no puede hacerles frente a sus obligaciones de pago de sus deudas vencidas. Por lo que el deudor se declara en impago al momento de no realizar el pago solicitado o no se encuentra dispuesta a ejecutarlo. (Sevilla, 2015)

**Ética:**

Se define como el área de la filosofía el cual se encarga del estudio de la moral y de sus obligaciones que tiene el hombre con la sociedad.

(Olmeda, 2007)

**Rentabilidad:**

Es un índice económico que se deriva de la productividad y que guarda relación con entre los costos y los ingresos. Viene a ser la productividad que se genera del capital invertido. (de Camino & Müller, 1997)

**Organización:**

Es un sistema formado para el logro de objetivos comunes. También es definido como una agrupación social que se encuentra conformado por personas, tareas y administración; interrelacionados en una estructura orgánica con la finalidad de lograr sus metas (García, 2017)

**Capital Financiero:**

Se refiere a la totalidad de patrimonio que posee una persona en función al precio de mercado, si se adiciona al capital humano da por totalidad la riqueza de una persona (Sanchez J. , s.f.)

**Ingresos:**

Son todas las ganancias que se adhieren al total de presupuesto de una organización, siendo de índole privada o pública, por lo que son aquellos elementos dinerarios como no dinerarios que se generan como parte de un ciclo de consumo y ganancia. (Gil, s.f.)

## **2.5 Formulación de la Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis General**

La Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

### **2.5.2 Hipótesis específicos**

- Las Políticas de Cobranza se relacionan significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019
- Las Técnicas de Cobranza se relacionan significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019
- Los Medios de Cobranza se relacionan significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE 1</b> <b>LA COBRANZA</b>	Calderón (s.f.) Afirma: La Cobranza es la recuperación del dinero otorgado de manera previa como parte de un crédito a una organización que puede ser de tipo industrial, financiera, comercial o entre otros, realizados en cualquier parte del mundo	<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas Restrictivas</li> <li>- Políticas Liberales</li> <li>- Políticas Racionales</li> </ul>	<b>01-05</b>
		<b>TECNICAS DE COBRANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segmentación del Cliente</li> <li>- Canales de Comunicación</li> <li>- Acciones Motivadoras</li> <li>- Alternativas de Pago</li> </ul>	<b>06-10</b>
		<b>MEDIOS DE COBRANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estados de Cuenta</li> <li>- Cartas de Cobranza</li> <li>- Acciones Intermedias de Cobro</li> </ul>	<b>11-15</b>
<b>VARIABLE 2</b> <b>LA MOROSIDAD</b>	Diaz (2014) Afirma: La Morosidad es el incumplimiento del plazo determinado en los contratos para los pagos de créditos. Teniendo en cuenta que las organizaciones planifican de manera anticipada las acciones comerciales del negocio, por lo que el ingreso previsto de los pagos se encuentra planificado.	<b>CULTURA EMPRESARIAL DE IMPAGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atrasos Intencionados</li> <li>- Hábitos de Pago</li> <li>- Falta de Ética</li> <li>- Malas Prácticas de Pagos</li> </ul>	<b>01-05</b>
		<b>PROBLEMAS DE LIQUIDEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución de la Rentabilidad</li> <li>- Pérdida de Control en la Organización</li> <li>- Pérdida del Capital Invertido</li> <li>- Falta de Efectivo</li> </ul>	<b>06-10</b>
		<b>SOBREENDEUDAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exceso de Consumo</li> <li>- Situaciones de Contingencia</li> <li>- Disminución de Ingresos</li> </ul>	<b>11-15</b>

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo Aplicada, ya que Díaz (2005) menciona que este tipo de investigación se aplica cuando se poseen intenciones practicas bien establecidas, lo que quiere decir que, se estudia para accionar, transformar y alterar con la finalidad de generar cambios en un sector específico de la realidad o sociedad.

#### **3.1.2 Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es correlacional, porque según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) Este tipo de estudios poseen como propósito identificar la relación o el grado de asociación que guardan dos o más variables de estudio en función a una muestra o situación específica. Donde para evaluar el nivel de relación que existe entre las variables en estudio, primero se debe de medir cada uno de estos y luego pasar a ser cuantificados y analizados con el fin de determinar las relaciones y sustentarlas en base a hipótesis que serán luego puestos a prueba.

#### **3.1.3 Diseño**

El diseño el cual se aplica a la investigación es el No Experimental. Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) Este tipo de diseños se aplica cuando no se busca una manipulación intencionada de las variables independientes con el propósito de identificar los efectos que tienen sobre las otras variables. Lo único que se realiza en este tipo de investigación es observar las situaciones de estudio en el contexto natural, para posteriormente analizarlos. De la misma forma el diseño no experimental se divide en dos Transeccional y Longitudinal,

pero el que más se adecua a lo que se busca con esta investigación es la Investigación Transeccional Correlacional – Causal

### **3.1.4 Enfoque**

El enfoque de la investigación es el Cuantitativo. Porque Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) Refiere que este guarda una secuencia establecida y es de carácter probatorio. Como cada fase es secuencial y ya se encuentra determinada no se pueden evadir ni eludir los pasos. En las investigaciones cuantitativas se busca generalizar los resultados obtenidos mediante el análisis de una muestra hacia una población total, por lo que también es importante que estos puedan ser replicados.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

Para Arias (2012) La población objetivo se encuentra definida como el agrupamiento finito o infinito de personas u objetos, que poseen características comunes y similares las cuales van a ser de utilidad para su análisis en la investigación. La población va a quedar delimitada en función al problema de la investigación y al objetivo general que determine el estudio. En este caso la población es de 32 trabajadores de las áreas de operaciones, negocios y de recuperaciones.

### **3.2.2 Muestra**

Según Carrasco (2005) La muestra viene a ser una porción que representa a la población, las cuales poseen características importantes por ser un reflejo de ellas, para que de esta forma los resultados que se obtengan puedan ser generalizados a todos los integrantes de la población. En este caso la muestra está conformada por toda la población en estudio

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas a emplear**

Dentro de las diversas técnicas a emplear para la recolección de los datos, se considerarán a los que se adecuan con el esquema investigativo para adquirir los datos (Carrasco, 2005):

- **Encuesta**

Considerada como una técnica para la ejecución de una investigación, gracias a la utilidad, y sencillez mediante la cual se consiguen los resultados. La encuesta si es que es aplicada de forma directa se denomina como entrevista, pero si es que se ejecuta a través de instrumentos se denomina cuestionario. La técnica empleada significa una serie de acciones que se ejecutan en función a la aptitud y destreza para la recopilación de los datos.

#### **3.3.2 Descripción de los instrumentos**

- **Cuestionario**

Instrumento mediante el cual se analiza un elevado número de personas, debido a que se obtiene respuesta directa del entrevistado, a través de una serie de preguntas digitadas en una hoja el cual se hace entrega a cada uno de los entrevistados. Estas preguntas se preparan anticipadamente en base a las variables de estudio (Carrasco, 2005).

- **Escala de Likert**

Definida como una estructura que consta en una serie de ítems que poseen características de proposiciones positivas relacionadas a situaciones de índole social o naturales, sobre el comportamiento individual, entre otros; en función a las cuales se les solicita a los

entrevistados a emitir su opinión. Por lo general el número de respuestas según su aceptación o rechazo deben de ser cinco (Carrasco, 2005).

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de los datos obtenidos de la muestra se empleó el software estadístico Spss, el cual permite generar la descripción de los datos, tales como tablas y figuras. Además, el software estadístico Spss permitió realizar la inferencia estadística. Es decir, la prueba de hipótesis formulada en esta investigación.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones

#### 4.1.1 Resultado de la variable cobranza y sus dimensiones

Tabla 1

*La cobranza*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJA	19	59%
MODERADA	10	31%
ALTA	3	9%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

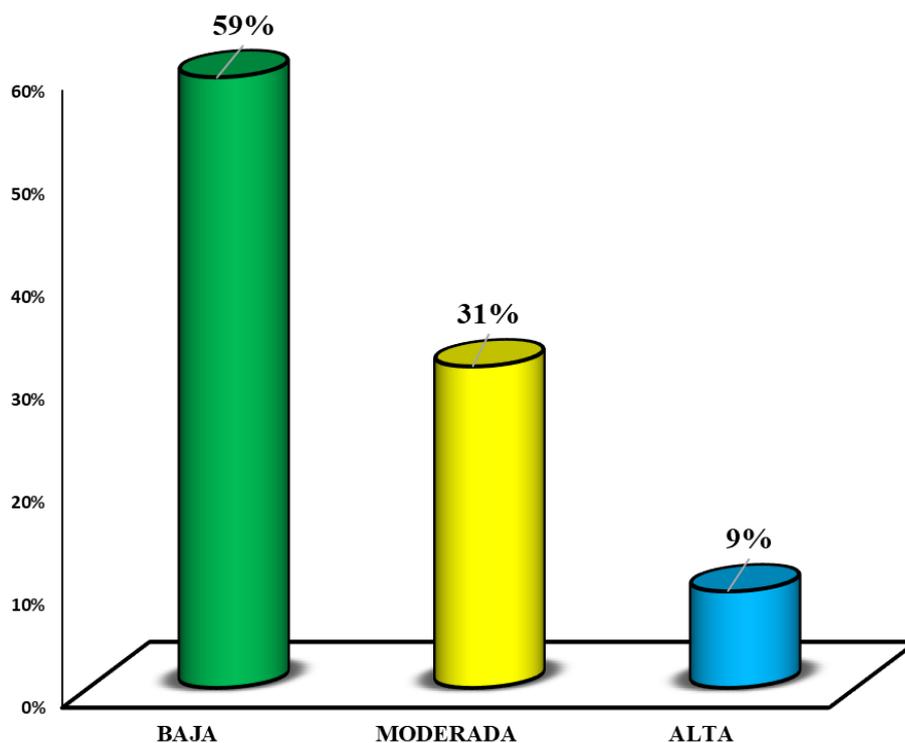


Figura 2: La cobranza

En la figura 2 y tabla 1 se aprecia que del 59% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre la gestión de cobranza es bajo. Es decir, pocas veces tienen en cuenta las políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza. Además, del 31% de los encuestados su nivel de opinión sobre la cobranza es moderada y finalmente del 9% de los encuestados su nivel de opinión respecto de la cobranza es alta.

Tabla 2  
*Políticas de cobranza*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJA	20	63%
MODERADA	7	22%
ALTA	5	16%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

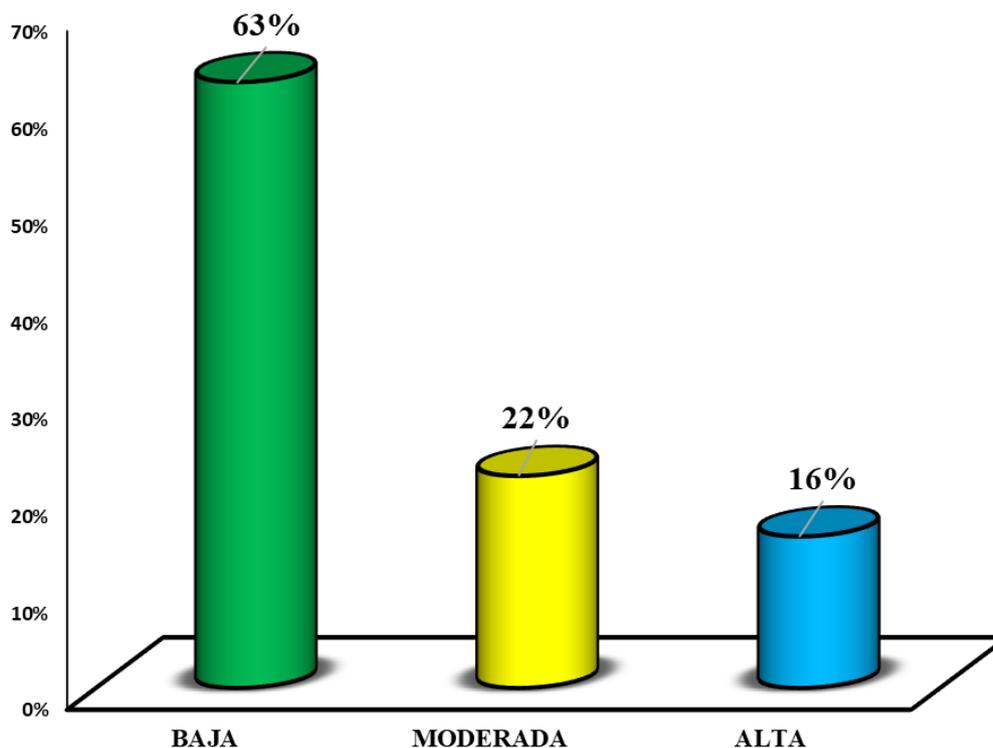


Figura 2. Políticas de cobranza

En la figura 3 y tabla 2 se aprecia que del 63% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre las políticas de cobranza es bajo. Es decir, pocas veces tienen en cuenta las políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales. Además, del 22% de los encuestados su nivel de opinión sobre las políticas de cobranza es moderada y finalmente del 16% de los encuestados su nivel de opinión respecto de las políticas de cobranza es alta.

Tabla 3  
Técnicas de cobranza

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJA	19	59%
MODERADA	7	22%
ALTA	6	19%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

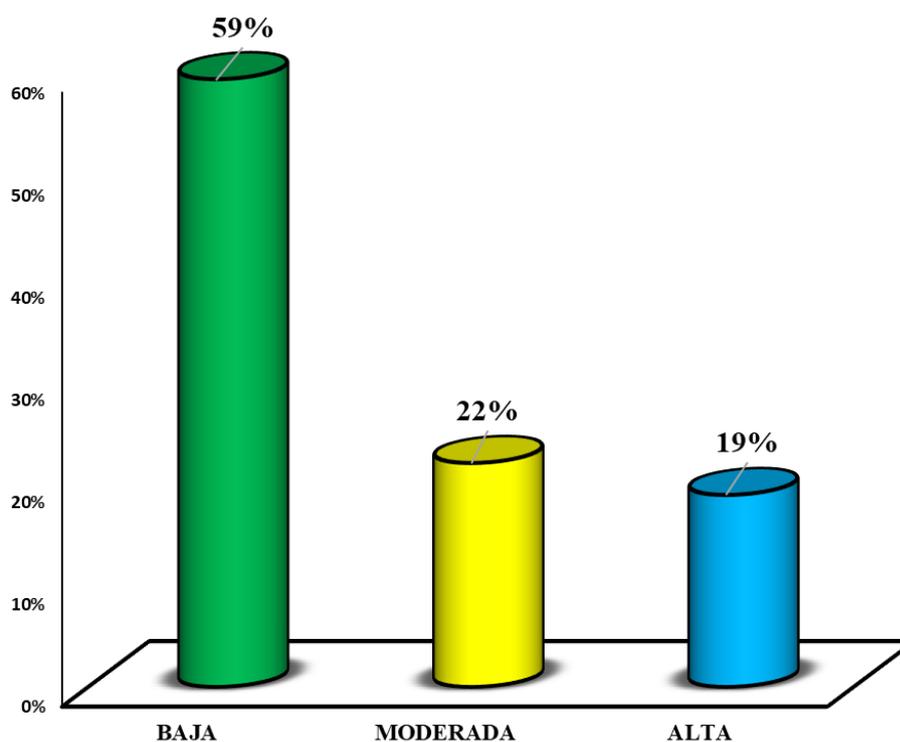


Figura 3. Técnicas de cobranza

En la figura 4 y tabla 3 se aprecia que del 59% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre las técnicas de cobranza es bajo. Es decir, pocas veces realizan el seguimiento del cliente, utilizan canales de comunicación, acciones motivadoras a los clientes y elaboran alternativas de pago. Además, del 22% de los encuestados su nivel de opinión sobre las técnicas de cobranza es moderada y finalmente del 19% de los encuestados su nivel de opinión respecto de las técnicas de cobranza es alta.

Tabla 4  
Medios de cobranza

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJA	14	44%
MODERADA	15	47%
ALTA	3	9%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

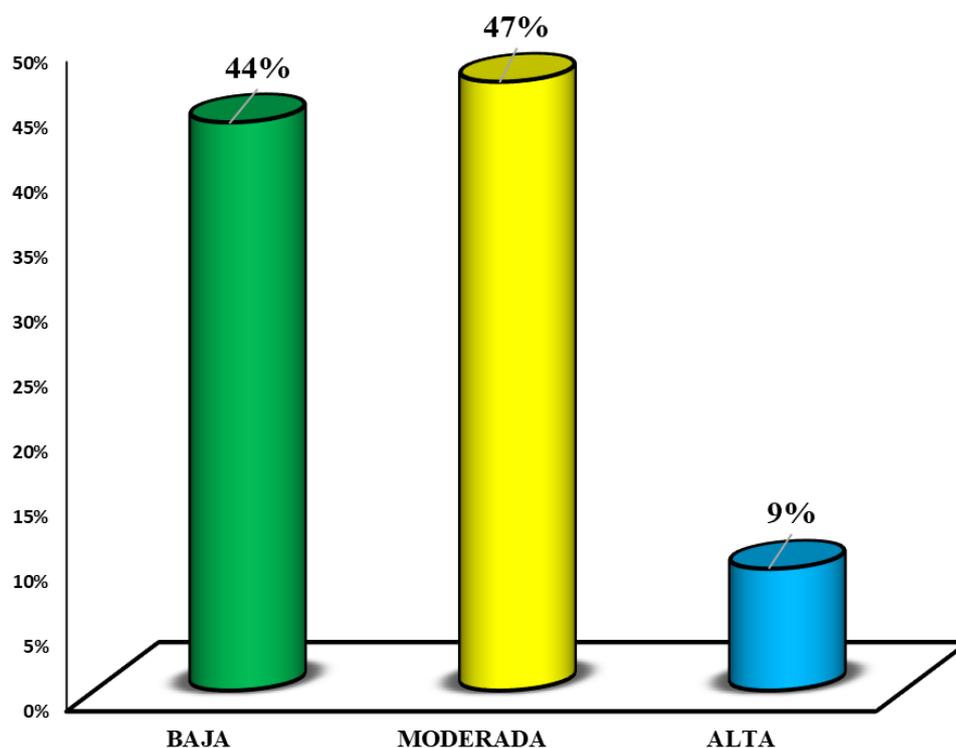


Figura 4. Medios de cobranza

En la figura 5 y tabla 4 se aprecia que del 44% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre medios de cobranza es bajo. Es decir, pocas veces elaboran estados de cuenta, cartas de cobranza y acciones intermedias de cobro. Además, del 47% de los encuestados su nivel de opinión sobre los medios de cobranza es moderada y finalmente del 9% de los encuestados su nivel de opinión respecto de los medios de cobranza es alta.

#### 4.1.2 Resultado de la variable morosidad y sus dimensiones

Tabla 5  
*La morosidad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	18	56%
MODERADA	10	31%
BAJA	4	13%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

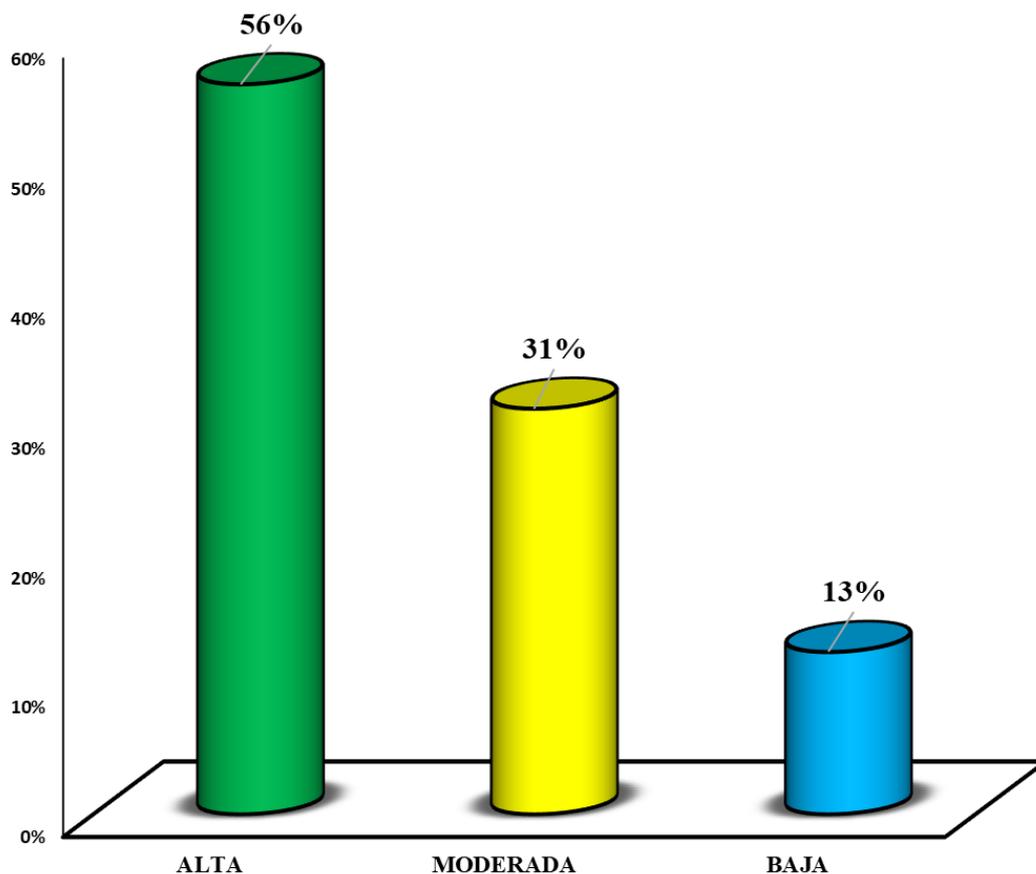


Figura 5. La morosidad

En la figura 6 y tabla 5 se aprecia que del 56% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre la morosidad es alto. Es decir, pocas veces se tiene en cuenta la cultura empresarial de impagos, problemas de liquidez y sobreendeudamiento. Además, del 31% de los encuestados su nivel de opinión sobre la morosidad es moderada y finalmente del 13% de los encuestados su nivel de opinión respecto de la morosidad es baja.

Tabla 6  
*Cultura empresarial de impagos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	17	53%
MODERADA	12	38%
BAJO	3	9%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco – Huaral

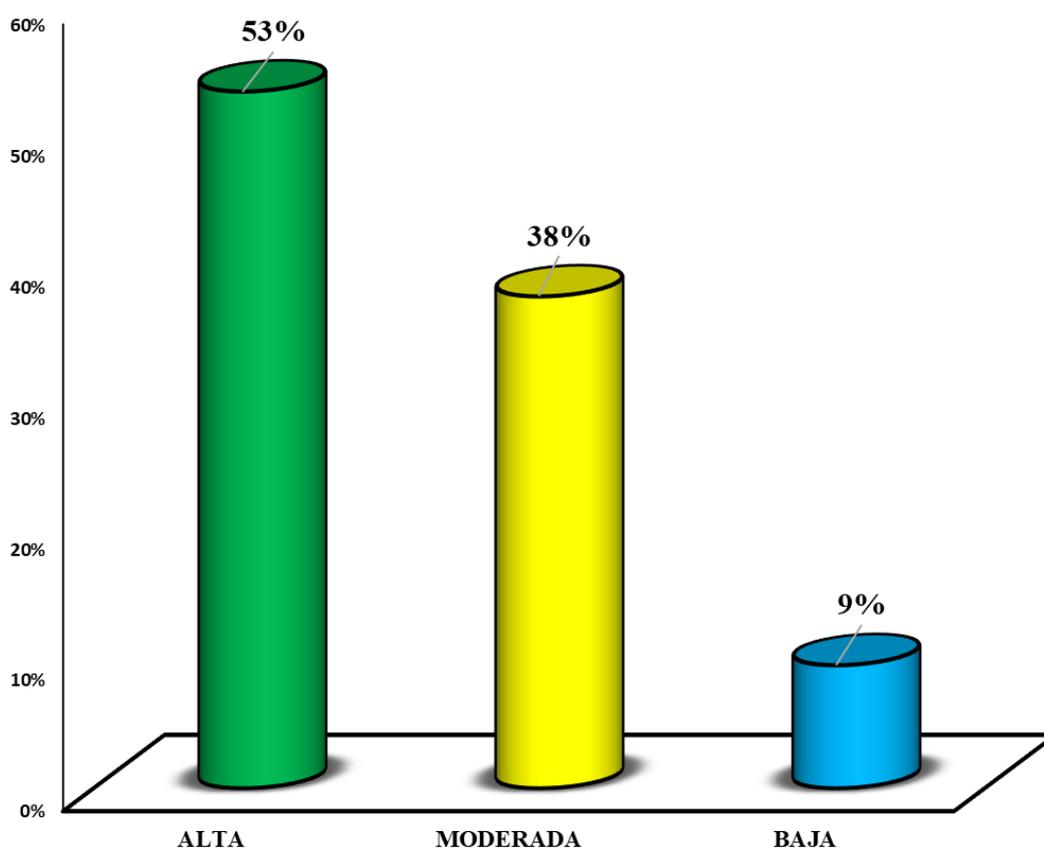


Figura 6. Cultura empresarial de impagos

En la figura 7 y tabla 6 se aprecia que del 53% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre la cultura empresarial de impagos es alto. Es decir, pocas veces controlan los atrasos intencionados, fomentan el hábito de pago a los clientes, falta de ética y existen malas prácticas de pagos. Además, del 38% de los encuestados su nivel de opinión sobre la cultura empresarial de impagos es moderado y finalmente del 9% de los encuestados su nivel de opinión respecto de la cultura empresarial de impagos es baja.

Tabla 7  
*Problemas de Liquidez*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	17	53%
MODERADA	10	31%
BAJA	5	16%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco – Huaral

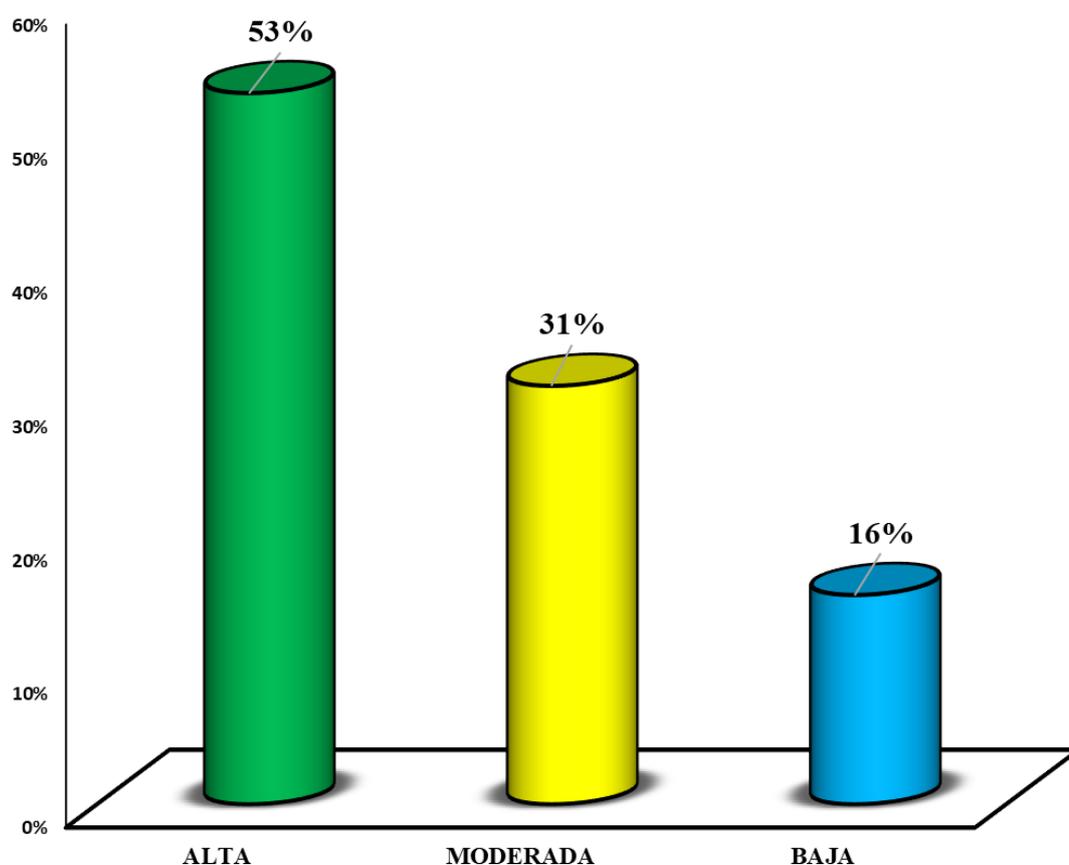


Figura 7. Problemas de liquidez

En la figura 8 y tabla 7 se aprecia que del 53% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión sobre los problemas de liquidez es alto. Es decir, existe disminución de la rentabilidad, pérdida de control en la organización, pérdida del capital invertido y falta de efectivo. Además, del 31% de los encuestados su nivel de opinión sobre los problemas de liquidez es moderada y finalmente del 16% de los encuestados su nivel de opinión respecto de los problemas de liquidez es baja.

Tabla 8  
Sobreendeudamiento

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	18	56%
MODERADA	11	34%
BAJA	3	9%
TOTAL	32	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco - Huaral

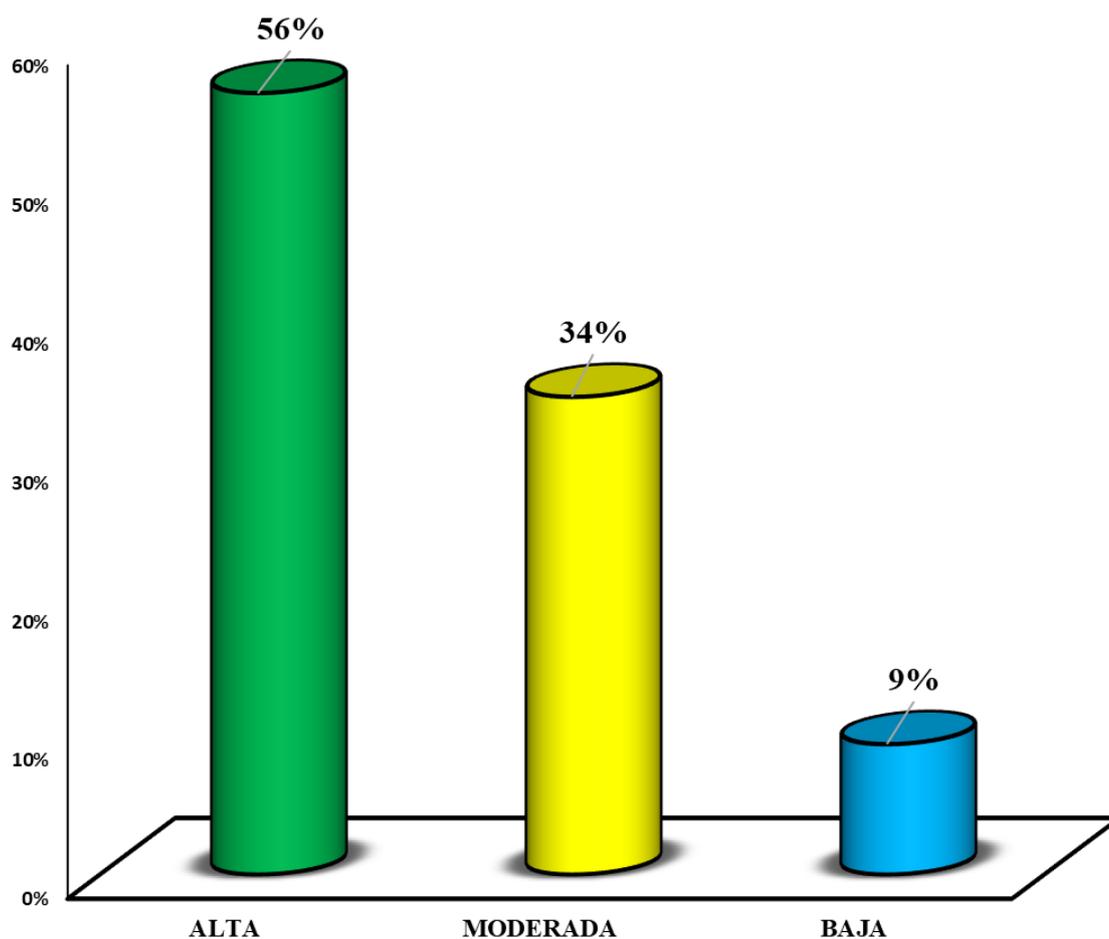


Figura 8. Sobreendeudamiento

En la figura 9 y tabla 8 se aprecia que del 56% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral su nivel de opinión del sobreendeudamiento es alto. Es decir, existe exceso de consumo, situaciones de contingencia y disminución de ingresos. Además, del 34% de los encuestados su nivel de opinión del sobreendeudamiento es moderada y finalmente del 9% de los encuestados su nivel de opinión respecto del sobreendeudamiento

## 4.2 Prueba de normalidad de datos

Tabla 9  
*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LA COBRANZA	,176	32	,013	,895	32	,005
LA MOROSIDAD	,160	32	,036	,940	32	,076
POLITICAS DE COBRANZA	,191	32	,005	,886	32	,003
TECNICAS DE COBRANZA	,206	32	,001	,896	32	,005
MEDIOS DE COBRANZA	,128	32	,195	,963	32	,326
CULTURA EMPRESARIAL DE IMPAGOS	,184	32	,008	,902	32	,007
PROBLEMAS DE LIQUIDEZ	,193	32	,004	,935	32	,053
SOBREENDEUDAMIENTO	,185	32	,007	,938	32	,067

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se aprecia la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov. Además, se aprecia que la significancia asintótica de las variables y dimensiones es menor que el nivel de significancia (0,005). Es decir, dichas variables y dimensiones no cumple el supuesto de normalidad. Entonces la inferencia estadística se realizará con el estadístico no paramétrica denominado Rho de Spearman que mide la relación entre las variables en investigación.

### 4.3 Contrastación de Hipótesis

#### FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H<sub>0</sub>: La Cobranza no se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

H<sub>1</sub>: La Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

#### Criterios de decisión:

Si el p-valor obtenido es mayor que el nivel de significancia se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor obtenido es menor que el nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula

**Estadístico para contrastar la hipótesis:** Correlación Rho de Spearman

#### Resultados:

Tabla 10  
*Correlaciones entre morosidad y cobranza*

		LA MOROSIDAD	LA COBRANZA
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
	LA MOROSIDAD Sig. (bilateral)	.	,002
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
	LA COBRANZA Sig. (bilateral)	,002	.
	N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

En la tabla 10 se aprecia que el p-valor obtenido (0,002) es menor que la significancia asintótica formulado por el investigador (0,05), es decir existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; logrando demostrar que la gestión de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,536; dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada.

## FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H<sub>0</sub>: Las Políticas de Cobranza no se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

H<sub>1</sub>: Las Políticas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

### Criterios de decisión:

Si el p-valor obtenido es mayor que el nivel de significancia se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor obtenido es menor que el nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula

**Estadístico para contrastar la hipótesis:** Correlación Rho de Spearman por que los datos no cumplen el supuesto de normalidad.

### Resultados:

Tabla 11

*Correlaciones entre políticas de cobranza y morosidad*

			Políticas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,481**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	32	32
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

En la tabla 11 se aprecia que el p-valor obtenido (0,005) es menor que la significancia asintótica formulado por el investigador (0,05), es decir existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; logrando demostrar que las Políticas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,481; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja.

## FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H<sub>0</sub>: Las Técnicas de Cobranza no se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

H<sub>1</sub>: Las Técnicas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

### Criterios de decisión:

Si el p-valor obtenido es mayor que el nivel de significancia se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor obtenido es menor que el nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula

**Estadístico para contrastar la hipótesis:** Correlación Rho de Spearman por que los datos no cumplen el supuesto de normalidad.

### Resultados:

Tabla 12

*Correlaciones entre las técnicas de cobranza y morosidad*

			Técnicas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Técnicas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,468**
		Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	32	32
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

En la tabla 12 se aprecia que el p-valor obtenido (0,007) es menor que la significancia asintótica formulado por el investigador (0,05), es decir existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; logrando demostrar que las Técnicas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,468; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja.

### FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H<sub>0</sub>: Los Medios de Cobranza no se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

H<sub>1</sub>: Los Medios de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019

#### Criterios de decisión:

Si el p-valor obtenido es mayor que el nivel de significancia se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor obtenido es menor que el nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula

**Estadístico para contrastar la hipótesis:** Correlación Rho de Spearman por que los datos no cumplen el supuesto de normalidad.

#### Resultados:

Tabla 13

*Correlaciones entre las técnicas de cobranza y morosidad*

			Medios de Cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Medios de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	0,583**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	32	32
Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

En la tabla 13 se aprecia que el p-valor obtenido (0,000) es menor que la significancia asintótica formulado por el investigador (0,05), es decir existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; logrando demostrar que los Medios de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,468; dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de resultados

Después de las pruebas estadísticas formulo las siguientes discusiones:

- En esta investigación se logró demostrar que la gestión de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,536; dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada. Dicho resultado tiene similitud con los hallazgos de Suclupe (2016). En su tesis de investigación titulada “La Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro – 2015. El cuál logró determina que la cobranza si influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro debido a que se obtuvo como coeficiente de correlación de Pearson el valor de 0,849.
- Además, Polo (2018). En su investigación titulada “La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL. Logró demostrar que la morosidad si afecta de forma negativa a la rentabilidad de la organización, el cual fue demostrado al realizar una comparación de la situación actual con morosidad y la situación simulada sin morosidad, en la que se deduce un aumento de la rentabilidad de 9.69% para el año 2016 y en el año 2017 un incremento de 9,61%. El resultado obtenido en la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado, es decir que las Políticas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,481; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja.

- Así mismo, Miranda (2018). En su investigación denominada “Estrategias de Cobranza y Morosidad de los Clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017”. Concluye que, si existe una relación de tipo significativa y débil entre las dos variables de estudio, las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes, dando como resultado el valor de 0.396 del coeficiente de correlación de Spearman. El resultado de mi investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, que las Técnicas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,468; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja.
- También con los aportes de Ñañez (2018). En su investigación titulada “Estrategias para Disminuir el Índice de Morosidad de EDPYME Alternativa”. Él concluye que que en la Entidad Edpyme se identificó que los analistas de créditos no ejecutan un análisis estricto del historial moratorio de los clientes, así como tampoco de la realización de un correcto seguimiento del destino del crédito perjudicando de esta forma la calidad de la cartera de clientes de la organización; siendo que los créditos se encuentran empleados por familiares o amigos, generando de esta forma un atraso a mediano plazo de la Morosidad de la Cartera. Este resultado de mi investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, los Medios de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,468; dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada.

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

De las pruebas estadísticas realizadas concluyo en:

- Se logró demostrar con nivel de significancia de 0,002 el cual es menor que el margen de error (0,05) formulado en esta investigación. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, la gestión de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,536, dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada. Es decir, se aplica moderadamente la gestión cobranza teniendo en cuenta las políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza. Razón por el cuál la morosidad en dicha institución financiera es moderada.
- Se logró demostrar con nivel de significancia de 0,005 el cual es menor que el margen de error (0,05) formulado en esta investigación. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, que las Políticas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,481; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja. Es decir, se aplica pocas veces las políticas de cobranza, teniendo en cuenta las políticas restrictivas, liberales, racionales. Razón por el cual la morosidad en dicha institución se incrementa pocas veces en la cultura empresarial de impagos, problemas de liquidez y sobreendeudamiento.

- Se logró demostrar con nivel de significancia de 0,007 el cual es menor que el margen de error (0,05) formulado en esta investigación. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, las Técnicas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,468; dicha correlación según la escala de Bisquerra es baja. Es decir, se tiene en cuenta pocas veces las técnicas de cobranza, teniendo en cuenta la segmentación del cliente, canales de comunicación, acciones motivadoras y alternativas de pago. Por estas razones la morosidad se incrementa pocas veces en la entidad financiera Mi Banco.
- Se logró demostrar con nivel de significancia de 0,000 el cual es menor que el margen de error (0,05) formulado en esta investigación. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, que los Medios de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,583; dicha correlación según la escala de Bisquerra es moderada. Es decir, se aplica moderadamente los medios de cobranza, teniendo en cuenta los estados de cuenta, cartas de cobranza y acciones intermedias de cobro. Razón por el cual la morosidad en la entidad financiera se incrementa moderadamente.

## 6.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones formuladas en mi investigación, planteo las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al gerente de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral, capacitar en el dominio de la gestión de cobranza, teniendo en cuenta las políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza a los trabajadores de dicha entidad.
- Se recomienda a los trabajadores de dicha entidad realizar una buena evaluación de los créditos cumpliendo las políticas de cobranza para poder asegurar la recuperación del crédito.
- Se recomienda utilizar los medios de cobranza adecuados a los clientes que cuenten con cuotas vencidas y concretar un compromiso de pago para la recuperación del crédito.
- Se recomienda al gerente de la entidad financiera Mi Banco sede Huaral capacitar a los colaboradores en el dominio de la morosidad teniendo en cuenta la cultura empresarial de impagos, problemas de liquidez y sobreendeudamiento para evitar el incremento de la morosidad de las Pymes que afecta económicamente a la entidad financiera en mención.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con Morosos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro: Claves para Prevenir la Morosidad y Recuperar los Impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- de Camino, R., & Müller, S. (1997). *La Definición de Sostenibilidad, las Variables Principales y Bases para Establecer Indicadores*. Costa Rica.
- Díaz, M. (2014). *La Morosidad: Cobro y Prevención*. Alcala Grupo Editorial.
- Diez, S. (2006). *Técnicas de Comunicación. La Comunicación en la Empresa*. España: IdeasPropias Editorial.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico D.F.: Editorial McGraw Hill Education.
- Mercado, S. (2002). *Administración Aplicada*. Mexico D.F.: Editorial Limusa.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Epoca de Crisis* (Tercera ed.). Mexico: Editoriales Fiscales ISEF.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para Disminuir el Índice de Morosidad de EDPYME Alternativa. Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

Olmeda, M. (2007). *Etica Profesional en el Ejercicio del Derecho*. Mexico: Universidad Autonoma de Baja California.

## 7.2 Fuentes Hemerográficas

- Alfaro, C., & Loyaga, E. (2018). Factores Macroeconómicos que Afectan la Morosidad de las Entidades Financieras Peruanas en el Periodo 2010 - 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624932/Alfaro\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624932/Alfaro_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Altamirano, M. (2015). Políticas de Cobranza de Pensiones Escolares y la Liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular "Nueva Esperanza" de la Ciudad de Ambato. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Buendía, J. (2015). Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias del Peru, Periodo 2009 - 2011. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional del Centro del Peru, Tarma.
- Cabezas, G. (2017). Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010 - 2015. *Tesis de Maestria*. Escuela Politecnica Nacional, Quito.
- Miranda, R. (2018). Estrategias de Cobranza y Morosidad de los Clientes de la Empresa Talma, Callao - 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Ñañez, P. (2018). Estrategias para Disminuir el Índice de Morosidad de EDPYME Alternativa. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Oto, B. (2011). Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. *Tesis de Pregrado*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba.
- Parrales, C. (2013). Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Creditos del IECE - Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevencion de Morosidad y Tecnicas Eficientes de Cobranzas. *Tesis de Maestria*. Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Polo, R. (2018). La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Sanchez, A. (2017). Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Lideres LTDA. *Tesis de Pregrado*. Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ambato.
- Suclupe, M. (2016). La Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro - 2015. *Tesis de Pregrado*. Univesidad Señor de Sipan, Pimentel.

### 7.3 Fuentes Electrónicas

- Acción International. (2008). *Mejores Practicas en Estrategias de Cobranzas. InSight(26)*. Obtenido de [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Aguilar, G, Y Camargo, G. (2003). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. Informe Técnico. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Bobadilla, E. (2019). *En el 2018 Aumento la Morosidad Crediticia en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Calderón, B. (s.f.). *La Cobranza*. Obtenido de [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Creditos y Cobranza. (s.f.). *Formas Tipos y Responsabilidad de la Cobranza*. Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/tiposresponsabilidaddecobranza.html>
- Debitia. (s.f.). *¿Que es la Gestión de Cobranzas?* Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Del Valle, E. (s.f.). *Crédito y Cobranzas*. Universidad Nacional Autonoma de Mexico, Mexico D.F. Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

- Duemint. (2018). *Estrategias de Gestión de Cobranzas* . Obtenido de <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Duemint. (2018). *Técnicas de Cobranza Efectiva*. Obtenido de <http://blog.duemint.com/cuales-son-las-tecnicas-de-cobranza-efectiva/>
- Ejemplode.com, R. (2011). *Ejemplo de Carta de Cobro*. Obtenido de [https://www.ejemplode.com/64-cartas/1816-ejemplo\\_de\\_carta\\_de\\_cobro.html](https://www.ejemplode.com/64-cartas/1816-ejemplo_de_carta_de_cobro.html)
- Espinosa, R. (Setiembre de 2013). *Segmentación de Mercado, Concepto y Enfoque*. Obtenido de <https://robertoepinosa.es/2013/09/17/segmentacion-de-mercado-concepto-y-enfoque>
- García, I. (2017). *Definición de Organización*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>
- Gil, S. (s.f.). *Ingreso*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- Gonzales, J., & Gomes, R. (2014). *La Morosidad; Un Acuciante Problema Financiero de Nuestros Dias*. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Marzo, C., Wicijowski, C., & Rodriguez, L. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad*. España. Obtenido de [https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_prevencion\\_morosidad.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevencion_morosidad.pdf)
- Quijano, G. (2017). *7 Técnicas de cobranza efectiva que deben aplicar todos los Negocios*. Obtenido de

<https://www.marketingyfinanzas.net/2017/12/tecnicas-de-cobranza-efectiva/>

Redacción Gestión. (21 de Agosto de 2018). *¿Porque ha subido la morosidad en las pymes?* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/subido-morosidad-pymes-242132-noticia/>

Roldán, P. (s.f.). *Morosidad Bancaria*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Rubio, P. (2007). *Manual de Analisis Financiero*. Obtenido de [www.eumed.net/libros/2007a/255/](http://www.eumed.net/libros/2007a/255/)

Sanchez, J. (s.f.). *Capital Financiero*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>

Sevilla, A. (2015). *Default Financiero - Impago de la Deuda*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/default-financiero-impago-deuda.html>

## **ANEXOS**



**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**

**TEST SOBRE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LAS PYMES EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO – HUARAL 2019**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Cobranza y a la Morosidad, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

**I. DATOS DEL ENCUESTADO**

1. ¿Cuál es tu género?
  - a) Femenino
  - b) Masculino
  
2. ¿Cuál es tu estado civil?
  - a) Soltero
  - b) Casado
  - c) Viudo
  - d) divorciado

**II. Instrucciones:** Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre**

<b>LA COBRANZA</b>					
<b>I. Políticas de Cobranza (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Considera usted que la Entidad Financiera Mi Banco tiene establecidas sus políticas para la cobranza de los impagos.					
2. Consideras que las políticas de cobranza son efectivas para la recuperación del dinero de la cartera vencida.					
3. Consideras que restringir en cierta medida los créditos para evitar cuentas vencidas es una buena decisión.					
4. Consideras que una tendencia más liberal en el otorgamiento de créditos y en las cobranzas, es una buena estrategia a adoptar para incrementar la rentabilidad					
5. Consideras que los créditos que se otorgan se realizan en función a la calidad crediticia del cliente, con la finalidad de ser más racionales y que el dinero se recupere de manera eficiente.					
<b>II. Técnicas de Cobranza (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Consideras que segmentar a los usuarios en función a su capacidad de pago y sus necesidades, será de mucha utilidad al momento de efectuar las cobranzas.					
7. Consideras que el establecimiento de mejores canales y formas de comunicación con los clientes, facilita la recuperación de los créditos vencidos.					

8. Consideras que la ejecución de acciones motivadoras dirigidas al cliente, generen que estos ejecuten los pagos de sus cuentas pendientes.					
9. Consideras que brindarle al cliente mayores facilidades y formas de pago, sea una buena estrategia para evitar cuentas vencidas.					
10. Consideras que la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral, ejecuta las adecuadas técnicas de cobranza para la recuperación del capital invertido.					
<b>III. Medios de Cobranza (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Consideras que, a través de la emisión de estados de cuenta, los clientes ejecutaran sus pagos evitando así mayores complicaciones.					
12. Consideras que las cartas de cobranza cumplen con la función de hacerle recordar al cliente de sus deudas pendientes					
13. Consideras que el contenido de las cartas de cobranza, es un punto clave para persuadir al cliente en dirección al pago de sus deudas.					
14. Consideras que una visita a domicilio o llamada telefónica resulta más eficiente que una carta de cobranza.					
15. Consideras que de ser el caso la organización aplica los adecuados medios de cobranza para una recuperación eficiente del efectivo.					
<b>LA MOROSIDAD</b>					
<b>IV. Cultura Empresarial de Impagos (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Consideras que el cliente realiza atrasos intencionados de los pagos con la finalidad de sacar algún provecho de la situación.					
17. Consideras que los malos hábitos de pago son una de las causas más comunes que generan morosidad en las organizaciones.					
18. Consideras que la morosidad puede ser generada por una falta de ética de los clientes que buscan que las deudas sean olvidadas y aprovecharse de ello					
19. Consideras que el pago a destiempo es una acción generalizada en la sociedad que genera morosidad en las organizaciones.					
20. Consideras que malas prácticas de pago que realizan los clientes perjudican a las entidades financieras en su rentabilidad.					
<b>V. Problemas de Liquidez (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Consideras que la reducción de la rentabilidad y la productividad de las organizaciones es generada en consecuencia por la morosidad.					
22. Consideras que los problemas de liquidez en las organizaciones traen como consecuencias una pérdida en el control organizativo de estas.					
23. Consideras que, debido a la morosidad en la organización, el capital que se invierte en la actividad económica tiene la probabilidad de ser perdido.					
24. Consideras que la morosidad genera que las organizaciones no cuenten con el efectivo necesario para hacerle frente a sus obligaciones de pago.					
25. Consideras que una reestructuración y recorte de personal sea la mejor opción para combatir los problemas de liquidez resultantes de la morosidad.					
<b>VI. Sobreendeudamiento (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. Consideras que el consumo excesivo de bienes o servicios, puede generar a largo plazo una morosidad de los pagos.					

27. Consideras que las contingencias imprevistas significan un mayor gasto a largo plazo para el presupuesto del cliente.					
28. Consideras que la reducción de los ingresos de los clientes es motivo para sobreendeudarse de cuentas por pagar.					
29. Consideras que el consumismo imperante en la sociedad es una de las principales razones para el incremento de morosidad.					
30. Consideras que las emergencias que comprometan el bienestar de la familia incrementan las posibilidades de solicitud de créditos por no contar con el efectivo suficiente para sobreponerlos.					

TITULO: LA COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LAS PYMES EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO – HUARAL 2019

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Qué relación existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre la Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	La Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	<b>VARIABLE 1</b>  <b>LA COBRANZA</b>	✓ Políticas de Cobranza  ✓ Técnicas de Cobranza  ✓ Medios de Cobranza	<b>1. Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo  <b>2. Tipo de Investigación:</b> Aplicada  <b>3. Diseño de Investigación</b> No experimental- Transeccional  <b>4. Nivel de Investigación</b> Correlacional  <b>5. Población.</b> <b>32 trabajadores</b>  <b>Muestra</b> <b>32 trabajadores</b>  <b>6. Técnicas de recolección de datos:</b> - Cuestionarios  <b>7. Análisis interpretación de la información</b> - <b>Tablas</b> - <b>Figuras</b> - Software spss
	¿Qué relación existe entre las Políticas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre las Políticas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	Las Políticas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019			
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre las Técnicas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre las Técnicas de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	Las Técnicas de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	<b>VARIABLE 2</b>  <b>LA MOROSIDAD</b>	✓ Cultura Empresarial de Impagos  ✓ Problemas de Liquidez  ✓ Sobreendeudamiento	
	¿Qué relación existe entre los Medios de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre los Medios de Cobranza y la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019	Los Medios de Cobranza se relaciona significativamente con la Morosidad de las PYMES en la Entidad Financiera Mi Banco – Huaral 2019			

**DATA**

N°	COBRANZA															MOROSIDAD															X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6
	D1					D2					D3					D4					D5					D6												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30								
1	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	1	2	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	53	64	15	21	17	22	21	21
2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	17	23	7	5	5	7	7	9	
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	4	1	1	5	3	4	1	1	1	24	46	7	5	12	22	14	10
4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	24	25	8	7	9	7	9	9	
5	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	3	2	5	2	3	1	3	5	4	2	3	1	3	4	2	3	1	3	47	40	17	13	17	14	13	13
6	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	21	19	9	5	7	7	7	5	
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	30	11	10	12	10	10	10	
8	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	26	25	7	8	11	8	9	8
9	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	36	40	10	16	10	13	14	13
10	3	2	4	4	2	5	5	4	5	3	2	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	53	61	15	22	16	22	20	19
11	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	29	9	10	13	9	10	10	
12	1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	1	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	41	47	11	17	13	15	17	15
13	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	27	25	6	9	12	8	9	8
14	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	31	23	12	7	12	8	7	8
15	3	3	2	3	4	5	5	1	5	1	5	4	5	2	5	4	3	3	3	2	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	53	57	15	17	21	15	20	22
16	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	53	51	21	15	17	18	17	16
17	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	31	25	9	11	11	7	9	9	
18	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	23	37	9	6	8	12	13	12
19	2	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	1	1	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	51	55	17	18	16	19	19	17
20	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	25	35	7	8	10	13	10	12	
21	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49	30	19	16	14	10	10	10
22	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	55	17	20	21	14	7	5	5	
23	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	30	9	10	12	10	10	10	

24	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	24	27	7	9	8	9	9	9
25	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	2	2	4	2	5	2	2	4	4	61	48	20	20	21	16	15	17
26	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	63	49	20	19	24	17	16	16
27	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	26	47	7	8	11	17	14	16
28	1	4	1	4	1	4	5	4	3	5	5	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	15	11	21	16	5	5	5	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	15	5	5	6	5	5	5	
30	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	15	6	9	10	5	5	5	
31	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	26	25	12	9	5	7	9	9
32	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	24	34	8	9	7	8	12	14