

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Gestión de Cobranza y la Morosidad en la Caja Municipal de
Huancayo Sucursal Chanchamayo, en Periodo Covid-19, año –
2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público
Autores : Bach. Edward Alexander Ruiz Garro
: Bach. Maricruz Mariela Bravo Climaco
Asesor : Mg. Jesus Castro Leiva
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Institucional
Fecha de inicio y : 28/01/2022
Culminación : 27/01/2023

**Huancayo – Perú
2022**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA
MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN
PERIODO COVID-19, AÑO - 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Edward Alexander Ruiz Garro
Bach. Maricruz Mariela Bravo Climaco

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTE JURADOS:

DECANO : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. ALBERTO GARCIA CRISTIAN JOEL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

TERCER MIEMBRO : _____
CPC. AVILA ZANABRIA PERCY TITO

Huancayo, 21 de abril de 2023

**GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA
MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO,
EN PERIODO COVID-19, AÑO – 2021**

ASESOR:

MG. JESUS CASTRO LEIVA

DEDICATORIA:

A Dios, por ser inspiración celestial.

A mi madre, por su bendición divina.

A mi hija, por su ternura y amor.

A mi esposo, por su apoyo incondicional.

A mis hermanos, por su unión y fortaleza.

Maricruz Mariela

A Dios por darme mucha fe para lograr mis objetivos.

A mis padres porque siempre me apoyaron en todos mis proyectos.

A mi familia por brindarme todo su cariño y amor.

A quienes hicieron posible la culminación de esta tesis.

Edward Alexander

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento:

A nuestra Alma Máter, Universidad Peruana Los Andes, por acogernos en su seno en pro de nuestra formación profesional y personal.

A los docentes, maestros y doctores de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por sus sabias enseñanzas y orientaciones.

A todos los trabajadores de la CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO participantes, a partir de las cuales ha sido posible la presente investigación.

A todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron con la realización de este logro, con sus aportes, su sapiencia, su paciencia y su amor.

Maricruz Mariela y Edward Alexander

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, Los bachilleres: **RUIZ GARRO EDWARD ALEXANDER Y BRAVO CLIMACO MARICRUZ MARIELA**; de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: "GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN PERIODO COVID-19, AÑO - 2021." originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **24%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido. Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 02 de diciembre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Índice

caratula	i
HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
Índice.....	viii
Índice de Tablas y Figuras	xiii
Contenido tablas.....	xiii
Contenido Figuras	xiv
Resumen.....	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
Capítulo I	19
Problema de Investigación	19
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	19
1.2. Delimitación de la Investigación	23
1.2.1. Delimitación espacial:	23
1.2.2. Delimitación temporal	23
1.2.3. Delimitación conceptual o teórica	23
1.3. Formulación del Problema.....	24
1.3.1. Problema general	24

1.3.2. Problemas específicos	24
1.4. Justificación	24
1.4.1. Justificación social:	25
1.4.2. Justificación teórica.....	25
1.4.3. Justificación metodológica.....	25
1.4.4. Justificación práctica	25
1.4.5. Justificación de convivencia:	26
1.5. Objetivos de la Investigación	26
1.5.1. Objetivo general:	26
1.5.2. Objetivos específicos.....	26
Capitulo II.....	27
Marco Teórico.....	27
2.1. Antecedentes.....	27
2.1.1. Antecedentes de Investigación	27
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Gestión de cobranza	30
2.2.2. Prevención o Cobranza preventiva.....	38
2.2.3. Cartera Vencida.....	38
2.2.4. La Morosidad	40
2.2.5. Capacidad y Garantía de Pago	47
2.2.6. Mora Vencida.....	48

2.2.7. Mora Riesgo Alto	48
2.2.8. Reducir Morosidad.....	49
2.3. Marco Conceptual.....	49
Capitulo III.....	52
Hipótesis	52
3.1. Hipótesis general:	52
3.2. Hipótesis específicas:	52
3.3. Operacionalización de las Variables.....	52
3.3.1. Variables (V1) Gestión de cobranza	52
3.3.2. Variable (V2) Morosidad	52
Capitulo IV.....	56
Metodología	56
4.1. Método De Investigación.....	56
4.1.1. Método General.....	56
4.1.2. Métodos Específicos	56
4.2. Tipo de Investigación	56
4.3. Nivel de Investigación	57
4.4. Diseño de la Investigación.....	57
4.5. Población y Muestra:	57
4.5.1. Población:.....	57
4.5.2. Muestra.....	58

4.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	58
4.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos	58
4.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	58
4.6.3.	Validez y Confiabilidad del Instrumento	59
4.7.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	59
4.8.	Aspectos Éticos de la Investigación	60
Capítulo V	63
Resultados	63
5.1.	Descripción de resultados	63
5.2.	Contraste de Hipótesis	76
Capítulo VI	84
Análisis y Discusión de Resultados	84
6.1.	Discusión de resultados	84
6.2.	Aportes a la investigación.....	86
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	98
Anexos	103
Anexo 01: Matriz de Consistencia	104
Anexo 02: Matriz de Operacionalización del Instrumento	105
Anexo 03: El Instrumento de Investigación	107

Anexo 06: Consentimiento informado.....	114
Anexo 07: Consideraciones éticas	115
Anexo 08: Foto de la aplicación del instrumento.	116

Índice de Tablas y Figuras

Contenido tablas

Tabla 1	<i>Indicadores financieros: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo</i>	20
Tabla 2	<i>Fases de la cobranza</i>	31
Tabla 3	<i>Tipos de riesgo de crédito</i>	44
Tabla 4	<i>Variable Gestión de Cobranza</i>	53
Tabla 5	<i>Variable Morosidad</i>	53
Tabla 6	<i>Estadísticos descriptivos de Gestión de cobranza</i>	64
Tabla 7	<i>Resultados de Gestión de cobranza</i>	65
Tabla 8	<i>Resultados de la Prevención</i>	66
Tabla 9	<i>Resultados de Cartera vencida</i>	67
Tabla 10	<i>Resultados de Feedback</i>	68
Tabla 11	<i>Estadísticos descriptivos de Morosidad</i>	69
Tabla 12	<i>Resultados de Morosidad</i>	70
Tabla 13	<i>Resultados de Capacidad y garantía de pago</i>	71
Tabla 14	<i>Resultados de Mora vencida</i>	72
Tabla 15	<i>Resultados de Mora riesgo alto</i>	74
Tabla 16	<i>Resultados de Reducción de la morosidad</i>	75
Tabla 17	<i>Correlaciones de Gestión de cobranza y morosidad</i>	77
Tabla 18	<i>Criterios de Interpretación del coeficiente de correlación</i>	78
Tabla 19	<i>Diagrama de dispersión de la hipótesis general</i>	78
Tabla 20	<i>Correlaciones entre Gestión de Cobranza y Capacidad y garantía de pago</i>	79
Tabla 21	<i>Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Mora vencida</i>	80
Tabla 22	<i>Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Mora riesgo alto</i>	82
Tabla 23	<i>Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Reducción de la morosidad</i>	83

Contenido Figuras

Figura 1	<i>Ciclo de Ventas y Cobranzas</i>	32
Figura 2	<i>Ámbito de la gestión de cobranzas</i>	34
Figura 3	<i>Variables de cobranzas</i>	35
Figura 4	<i>Factores y variables de las cobranzas</i>	37
Figura 5	<i>Ratio de la morosidad</i>	42
Figura 6	<i>Ciclo de la Gestión de Cuentas por cobrar</i>	42
Figura 7	<i>Causas de la Morosidad</i>	46
Figura 8	<i>Resumen de gestión de cobranza</i>	64
Figura 9	<i>Resultados de Gestión de cobranza</i>	65
Figura 10	<i>Resultados de la Prevención</i>	66
Figura 11	<i>Resultados de Cartera vencida</i>	67
Figura 12	<i>Resultados de Feedback</i>	68
Figura 13	<i>Estadísticos descriptivos de Morosidad</i>	70
Figura 14	<i>Resultados de Morosidad</i>	71
Figura 15	<i>Resultados de Capacidad y garantía de pago</i>	72
Figura 16	<i>Resultados de Mora vencida</i>	73
Figura 17	<i>Resultados de Mora riesgo alto</i>	74
Figura 18	<i>Resultados de Reducción de la morosidad</i>	75

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021

Se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación es práctica, con un nivel de investigación relacional y un diseño no experimental transaccional. El método que se ha utilizado es el método inductivo y el método deductivo; la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario para ambas variables. La población se constituye por 52 colaboradores de la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo y la muestra se constituye por lo 52 colaboradores antes mencionados.

La conclusión principal fue que la Gestión de Cobranza se relaciona significativa y directa con Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s = 0,789$ que se tipifica como positiva muy fuerte y significativa directa. El 7,7% de trabajadores colaboradores consideran que la Gestión de Cobranza es muy bajo, el 69,2% consideran que es medio, el 23,1% consideran que es alto, asimismo el 5,8% de trabajadores que la Morosidad, es muy bajo, el 53,8% consideran que es de nivel medio, el 40,4% consideran de un nivel alto.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, morosidad, políticas de crédito

Abstract

The general objective was to determine the relationship between collection management and delinquency in the Caja Municipal de Huancayo, Chanchamayo branch, in the covid-19 period, year 2020 - 2021.

The following methodology was used: The type of research is practical, with a relational research level and a non-experimental correlational design. The method that has been used is the inductive method, the deductive method, the technique used is the survey and the instrument is the questionnaire for both variables. The population is constituted by 52 collaborators of the Caja Municipal de Huancayo Chanchamayo branch and the sample is constituted by the 52 collaborators mentioned above.

The main conclusion was that Collection Management is significantly and directly related to Delinquency in the Caja Municipal de Huancayo, Chanchamayo branch, in the covid-19 period, year 2020 - 2021. The intensity of the relationship obtained with the Spearman range coefficient is $r_s = 0.789$ which is typified as significant positive and direct significant. 7.7% of collaborating workers consider that Collection Management is very low, 69.2% consider that it is medium, 23.1% consider that it is high, likewise 5.8% of workers that Delinquency, it is very low, 53.8% consider it to be of a medium level, 40.4% consider it to be of a high level.

Keywords: Collection management, delinquency, credit policies

Introducción

Este estudio propone un tratado de la problemática sobre la gestión de cobranza y la morosidad en la CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, porque el principal problema que enfrenta el Sistema Financiero es el nivel de morosidad sobre los préstamos y créditos que se otorgan. Este hecho se debe al incumplimiento de pago por los deudores que tienen al momento de recibir su crédito, generando pérdidas y comprometiendo la rentabilidad de la entidad financiera, inclusive el quiebre a largo plazo. Es sabido que mientras más se eleve la cartera morosa más se afecta la solvencia, perjudicando así al sistema financiero y la economía del país.

Según Class y Asociados (2021) la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo SA, a junio del 2021, entre todas las instituciones financieras que operan en la Región Junín, colocó 22.7% de los créditos y captó 32.8% de los depósitos, generando una clasificación de riesgo alto porque se toman en cuenta factores adversos, como: El saldo de cartera reprogramada (17.80% de la cartera bruta) ha generado que el manejo sea considerado como disminución de la calidad crediticia. En la formulación del problema se responde a la pregunta ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021? y en el objetivo principal busca Determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021 y es donde se determina la correlación de dos variables, la hipótesis general fue que existe una relación significativa y directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la caja municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo.

El tipo de investigación utilizado ha sido aplicada, nivel de investigación se utilizó el correlacional y el diseño de investigación se utilizó el no experimental, descriptivo correlacional causal los mismos que nos llevó a los resultados obtenidos en la investigación,

de acuerdo al siguiente contenido: Capítulo I planteamiento del problema, los objetivos y la justificación. Capítulo II está el marco teórico, antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual. Capítulo III registra la hipótesis de la investigación tanto general como específica y la operacionalización de las variables. En el Capítulo IV registra la metodología, el tipo, el nivel, el diseño, la población muestra y muestreo, con la recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos. Capítulo V presenta los resultados los resultados de la investigación. Análisis y discusión de resultados, Conclusiones, Recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Los autores

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito han demostrado un desarrollo trascendental en nuestro país, registrando tasas de crecimiento relativamente altas y extendiéndose su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. No obstante, según el Instituto de Economía y Desarrollo empresarial – CCL, en su informe económico, nos menciona que en el periodo covid-19, año 2020 – 2021 las tasas de morosidad observadas en estas instituciones de crédito han venido aumentando, alcanzando niveles sustancialmente mayores a los observados en el sistema bancario. Si bien es cierto que, en general, las instituciones de microcrédito registran mayores tasas de morosidad que los bancos comerciales, lo que llama la atención es el crecimiento de la morosidad acontecida por los fenómenos de salud vivida.

Según Class y Asociados (2021) la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., a junio del 2021, entre todas las instituciones financieras que operan en la Región Junín, colocó 22.7% de los créditos y captó 32.8% de los depósitos. La Caja Huancayo registra 19.00% de la cartera de créditos directos del conjunto de Cajas Municipales, 17.60% de los depósitos y 18.30% del total de ingresos financieros, ubicándose en la segunda posición en el sistema de Cajas Municipales en cuanto a nivel de cartera bruta. La Caja Huancayo tiene como único accionista a la Municipalidad Provincial de Huancayo, alcanzando al 30 de junio del 2021 un patrimonio ascendente a S/ 658.76 millones (17.06% del patrimonio total del sistema de Cajas Municipales).

Las categorías de clasificación de riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. asignadas también toman en cuenta factores adversos, como: El saldo de cartera reprogramada (17.80% de la cartera bruta), no permite determinar la morosidad real, y podría

incrementar el deterioro de la calidad crediticia, lo que requeriría mayor constitución de provisiones.

Tabla 1

Indicadores financieros: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo

	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2021
Total Activos (incluye contingentes)	5,135,266	6,289,256	6,117,230
Cartera Bruta	4,505,270	5,039,946	5,212,358
Activos Improductivos	169,542	168,371	302,772
Pasivos exigibles	4,374,310	5,496.421	5.342,544
Patrimonio	625,607	658,438	658,755
Resultado Operacional bruto	668,349	620,484	306,040
Gastos de apoyo y depreciación	409,529	380,029	218,050
Provisiones por colocaciones	115,301	192.261	83,010
Utilidad Neta	102,799	33,018	441
Morosidad Básica	2.86%	2.26%	3.46%
Morosidad Global	3.68%	3.31 %	5.79%
Cobertura de provisiones/Patrimonio contable	-7.23%	-22.69%	-5.15%
Tolerancia a pérdidas	16.58%	16.37%	17.20%
Ratio de Capital Global	13.21%	14.75%	14.50%
Liquidez básica/Pasivos	0.41	3.43	1.85
Resul. Oper. Neto/ Activos productivos	6.71%	5.27%	3.58%
Resultado neto/Activos productivos	2.66%	0.72%	0.02%
Utilidad/ Patrimonio (Anualizado)	16.43%	5.01%	0.13%
Gastos de apoyo/Activos productivos	10.22%	8.33%	8.88%
Ranking en colocaciones brutas	2/12	2/12	2/12
Ranking en depósitos	3/12	3/12	3/12
N° de oficinas	170	174	175
N° de empleados	4,214	4.093	4,325

Nota: Class y Asociados (2021) Informe de clasificación de riesgo

Como se puede apreciar en cuadro anterior la morosidad global de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, que incluye la cartera refinanciada, fue 5.79%, superior respecto a diciembre del 2020 (3.31%), debido al incremento en los créditos refinanciados, por clientes que no pudieron acceder a reprogramaciones.

Los fondos del Programa FAE han estado enfocados en brindar apoyo económico a pequeñas y a microempresas. Este segmento ha sido el más afectado por la coyuntura, habiendo presentado esta cartera mayor morosidad, con consiguiente mayor necesidad de reprogramaciones y de castigos, representando 13.27% de la cartera total de junio del 2021. Los indicadores de morosidad no reflejan la real situación de la capacidad de pago de los clientes, pues, tanto en el ejercicio 2020, como en el primer semestre del 2021, se tiene el efecto de la reprogramación de cartera y créditos con los programas del Gobierno, los cuales incluyen periodos de gracia aún vigentes.

Según información de la SBS, al 30 de junio del 2021, el sistema financiero registró una cartera reprogramada de S/ 50.71 mil millones (13.20% de la cartera total), lo que corresponde a cerca de 1.54 millones de clientes. La Caja viene ejecutando estrategias para contener la morosidad, basadas en: gestión de cobranza y de recuperación, en el castigo de créditos, en facilidades de pagos a través de condonación de intereses y en la venta de cartera al FOCMAC (S/ 61.72 millones en el primer semestre del 2021). El ratio de morosidad global de la Caja, incluye cartera refinanciada y atrasada, fue 5.79%, superior respecto a diciembre del 2020 (3.31%), debido al incremento en los créditos refinanciados.

La Caja ha adoptado medidas para soportar el futuro deterioro de la calidad de la cartera crediticia, mediante la constitución de provisiones por riesgo de incobrabilidad, que determinó que estas sean de S/ 89.01 millones, de las cuales S/ 5.5 millones son voluntarias, para cubrir deterioro de la cartera, cuando se dé la situación y la morosidad real.

La incertidumbre económica en diversos sectores ocasiona desaceleración económica, contracción de colocaciones y deterioro de calidad crediticia, por lo que es importante contracción en utilidades por disposición de constitución de mayores provisiones. El actual nivel de morosidad presenta la situación real debido a la cartera reprogramada, por efectos adversos que se generan por menor dinamismo actual de la economía, a raíz de la situación

creada por la pandemia COVID-19, y esto agregado a la incertidumbre política actual. De acuerdo a Hilario (2021) señala que el principal problema al que enfrenta el Sistema Financiero Peruano es el nivel de morosidad al que incurren los préstamos o créditos que las entidades financieras dentro de esta otorgan. Este hecho como resultado del incumplimiento que los deudores se someten al momento de recibir el crédito, genera pérdidas comprometiendo la rentabilidad de la entidad, inclusive el quiebre a largo plazo. Pues mientras más se eleve la cartera morosa afecta la solvencia de la entidad financiera, afectando así el sistema y luego la economía del país.

Según El Comercio (2021) mencionó que los créditos vencida total de la banca, financieras, cajas municipales, caja rurales y Edpymes aumentó en 38,5% el año pasado, a S/15.519 millones. Unos S/5.009 millones de créditos fueron provisionados al 100% y retirados de las carteras de las entidades financieras, porque el atraso fue mayor a los 120 días y se agotaron todas las medidas de cobro. Pese a ello, el incumplimiento de pago en el sistema financiero no refleja su real dimensión ya que los bancos indicaron tener un aumento de índice en la morosidad asociado a los bajos resultados

Aguila, Camargo y Morales (2006) exponen que el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

Las empresas son unidades económicas que desenvuelven sus actividades con el objetivo de lograr sus objetivos estratégicos previamente planificados. Estas actividades deben realizarse en un marco de equilibrio tanto económico como financiero. El primero de ellos tiene como punto de referencia los márgenes, el resultado y la rentabilidad. El segundo debe procurar

que los flujos de tesorería generados por las operaciones sean positivos, con lo que se conseguiría una expansión autofinanciada.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo se enfrentan a más desafíos que nunca como es la gestión de cobranza como desarrollo de dinamismos y estrategias para alcanzar el cobro de deudas y para lograrlo requiere conocer los cambios del entorno y de una eficiente comunicación comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación espacial:

En la investigación realizada se tomó como población y muestra de estudios a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Chanchamayo tal como se detalla en la parte metodológica de esta tesis.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se ejecutó en el año 2020 – 2021, pero todo el análisis, procesamiento e interpretación de los datos se durante el estado de emergencia sanitario se recopiló el año 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual o teórica

La investigación se organizó en un orden de entendimiento con los temas y ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscribieron las variables del problema de investigación.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19?
- b) ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19?
- c) ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19?
- d) ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19?

1.4. Justificación

El motivo que nos llevó a desarrollar el presente trabajo de investigación es identificar y que puedan tomar acciones la financiera Caja Municipal de Huancayo para manejar adecuadamente los niveles de morosidad que pueda conllevar a una crisis financiera si no es comprendida por los trabajadores y ejecutivos dado que los trabajadores deben tener siempre que sus colocaciones deben estar sujetas a los parámetros y procedimientos que estipulan como políticas de créditos y de no realizar estos protocolos conlleva en el futuro al cliente a la morosidad y al final no se pueda manejar tal como sucedió en otras financieras como caja Sullana, caja Piura y caja Arequipa entre otros.

1.4.1. Justificación social:

Para el sector de empresas financieras con el presente trabajo de investigación servirá mediante el aporte de la tesis es enfocar los niveles de morosidad de los créditos conlleva a un problema de liquidez que no solo lo afronta Caja de Ahorro y Crédito Huancayo si no también el grupo de empresas financieras dedicada al rubro por lo que se debería implementar políticas de manejo de morosidad con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones.

1.4.2. Justificación teórica

De acuerdo a los temas realizados sobre la investigación realizada se ha tratado en lo posible de compilar datos de marcos teóricos relacionados a la morosidad que al presente trabajo hemos tratado de sintetizar y ahondar los temas materia de investigación que sirvieron de Fortaleza para tratar de realizar un aporte significativo para la ciencias contables y financieras ya sea agregando evidencia a favor de teorías reconocidas o presentando evidencia en contra de ella al no encontrarse aplicabilidad a nuevos contextos.

1.4.3. Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación lo que se trató de realizar un aporte en la parte metodológica es que mediante el desarrollo de la creación de un instrumento para la recolección de datos que servirá como base para seguir mejorando materia de estudio los mismos que reside en lograr conocimientos válidos y fiables, a partir de sus etapas; observación, medición, hipótesis y resultados, conclusiones.

1.4.4. Justificación práctica

La parte de la práctica del desarrollo de investigación realizado mediante los resultados de la investigación servirán para conocer la realidad que frente al fenómeno de emergencia sanitaria del covid-19 varían objetivamente en el manejo adecuado en cuanto a las tasas en los niveles sustancialmente de morosidad observadas en la Caja Ahorro y Crédito Huancayo y los

observados en el sistema bancario de las empresas financieras y supervisadas por entes pertinentes

1.4.5. Justificación de convivencia:

La realización de la investigación, es conveniente debido a que se desea analizar el incumplimiento de pagos que genera problemas para las entidades financieras.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19.

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19.

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19.

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes de Investigación

Inga (2018) ejecuto una investigación titulada “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017”, para obtener el Título de Licenciada en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo fue medir el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero en la ciudad de Chiclayo, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y el diseño fue no experimental de tipo transversal, la muestra fue de 34 personas. Concluyo que establecer una correlación positiva fuerte de la gestión de ambas variables, donde se finiquita que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de 0,695.

Núñez y Pinedo (2018) efectuaron una tesis titulada: “Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018”, para optar el título de Contadores Públicos, en la Universidad Privada del Norte, la investigación tuvo como objetivo de establecer estrategias que permitan reducir el índice de morosidad de los créditos otorgados a clientes, el diseño de la investigación es cuasi experimental, tomaron como muestra todos los créditos vencidos de la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. (no menciona la cantidad).Concluyeron determinando que al no implementar estrategias de cobranza, el índice de morosidad se mantendría presente e incluso tendría una tendencia a aumentar en gran proporción, afecta la operatividad de la organización y su consolidación en el mercado.

Coronel y Quintana (2020) ejecutaron una tesis titulada “Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la provincia de Huancayo”, para optar el titulo de

contador publico, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el objetivo de analizar cómo las políticas crediticias reducen la morosidad en las droguerías, formulo como problema ¿Cómo las políticas de crédito reducen la morosidad de las droguerías en la provincia de Huancayo? Es una investigación aplicada, el nivel de investigación es el descriptivo, los métodos de investigación utilizados es el científico, el diseño descriptivo correlacional. La muestra utilizada fue de 28 droguerías; Concluyeron que , la práctica de las políticas crediticias reduce significativamente la morosidad y agiliza la cobranza haciendo que los pagos se realicen en tiempo oportuno, evitando así incurrir en morosidad.

Antezana y Collazos (2019) llevarón adelante una tesis “Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Creditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica, 2017”, para optar el titulo de contador publico, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, la investigación es aplicativo de nivel descriptivo correlacional, el diseño de la investigacion es no experimental, la muestra que se utilizó es de 294 clientes. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la morosidad y la calidad de la cartera crediticia de los cliente en la correlación entre las variables. La conclusion a la que llegan es que la calidad de cartera crediticia y morosidad, demuestra que existe una relación inversa entre ambas, es decir, mientras la Calidad de la Cartera Crediticia sea buena, el índice de Morosidad será menor, de la misma manera si la calidad de la cartera disminuye, la Morosidad se verá incrementada. Esto se comprueba sin distinción con cada factor que afecta las variables, ya sea por género, grado de instrucción, estado civil, tipo de trabajo, edad o el tipo de crédito; la correlación se mantiene siendo inversa.

Camposano y Idelfoncio (2019) ejecutaron una tesis titulada “Relación de las políticas crediticias como alternativa para disminuir la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL-2019”, para optar el título de contador público, en la Universidad Peruana los Andes, tipo de investigación es el aplicado, el nivel es el descriptivo

y relacional, y el diseño es el no experimental transversa con el objetivo general determinar el grado de relación de las políticas crediticias específicamente la evaluación crediticia y las cuentas por cobrar de la empresa de tal forma tener menores porcentajes de morosidad en la empresa, la muestra fue de 117 clientes de la empresa; Concluyeron obteniendo un coeficiente Rho equivalente a 0,827 identificando una correlación alta entre las variables, de otra parte como resultados secundarios la evaluación crediticia y las cuentas por cobrar también tienen un grado de relación alta con coeficientes de 0,725 y 0,779 respectivamente.

Rendón (2018) concreto una investigación titulada “Modelo de gestión de cobranzas para recuperación de cartera vencida en Tablicon S. A” para optar el grado de contador público autorizado, en la Universidad de Guayaquil, la metodología es cualitativa y cuantitativa, de nivel descriptivo, con un tipo de investigación deductiva, con un diseño no experimental; Con el propósito de diseñar un Modelo de Gestión de Cobranzas para la Recuperación de Cartera Vencida, planteo como problema ¿Cómo influye la falta de un modelo de gestión de cobranzas en la recuperación de la cartera vencida en Tablicon S.A.?, la muestra que se utilizó entre trabajadores y clientes fue de 30 personas. Se concluye que existe inequidades en la política de las cuentas por cobrar para los clientes y el plazo para pagar con los proveedores, es en menor tiempo que el anterior, lo que podría generar un problema de iliquidez en la empresa, generando la cartera vencida en los libros contables de Tablicon S. A.

Siccos y Choque (2021) ejecutaron un proyecto titulado “Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación Crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”, para optar el grado de contador público, en la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco, a investigación fue: nivel básico correlacional;

enfoque cuantitativo; diseño no experimental; alcance descriptivo; la población estuvo constituida por 20 analistas de crédito y también documentación gerencial relacionada al nivel de clasificación crediticia de manejo gerencial; el tipo de muestreo fue no probabilística, se utilizó a 20 analistas; las técnicas de investigación fueron: encuesta y revisión documental, cuyos instrumentos aplicados fueron: dos cuestionarios. La investigación concluyó que existe correlación positiva alta según el coeficiente de Pearson de 0.714 entre la variable evaluación crediticia y clasificación crediticia, cuya interpretación financieramente significa que a mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa y cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cobranza

La gestión de cobranzas para Barreto (2011) indica que consiste en el desarrollo de acciones y estrategias para lograr el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta la comunicación, el contacto, y el entorno de negocio. Estos aspectos originan información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

De acuerdo a Diaz y Flores (2020) señalan que la gestión de cobranzas es el procesos y procedimientos que una empresa puntualiza con la finalidad de cobrar sus servicios prestados a sus clientes para recuperar su liquidez del crédito concedido y al mismo tiempo mantener una buena relación productiva con el cliente.

Las cobranzas tienen diversas posiciones y planteamientos es así para Morales y Morales (2014) lo definen como la gestión y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para Gitman y Zutter (2012) exponen que consiste en cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.

El logro de esta meta comprende tres temas. Estándares de crédito, y selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito, por otro lado, Muñoz (2010) asevera que la gestión de cobranza son acciones coordinadas que se aplican pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a través de un proceso de una buena relación con los clientes para futuros negocios”. Ross, Westerfield y Jaffe (2010) señalan que la gestión de la cobranza es agilizar el recibo de efectivo y reducir el retraso entre el momento en que los clientes pagan las facturas y cuando el efectivo está disponible, Van y Wachowicz, (2010) expresan que es la cantidad de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito.

Morales y Morales (2014) (Morales, 2014) exponen que para gestionar la cobranza implica un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Tabla 2

Fases de la cobranza

Prevención	Acciones orientadas a evitar el incumplimiento de pago de un cliente, esto disminuirá el riesgo en mora y cuentas por cobrar
Cobranza	Acciones orientadas al recobro de deudores en tempranas instancias de mora
Recuperación	Acciones orientadas a recuperar deudas de créditos en mora con mucho tiempo
Extinción	Acciones orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como las extinciones de las deudas pagadas por clientes.

Nota: Morales y Morales (2014)

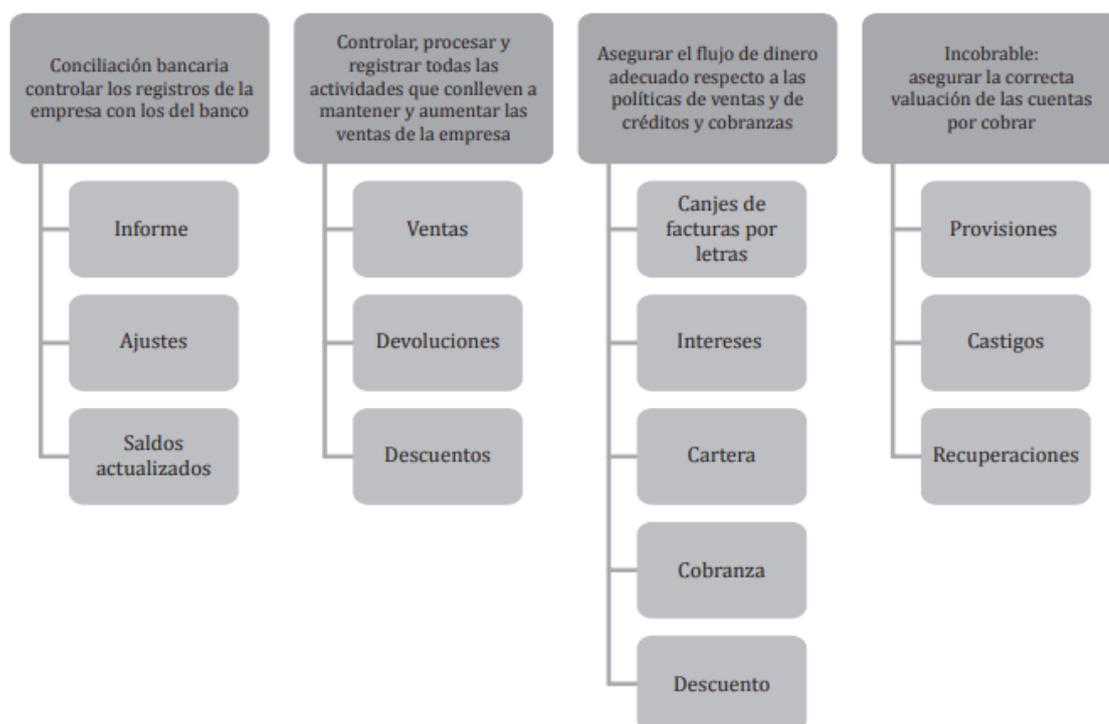
Lizárraga (2010) concluye que una competente gestión de las cuentas por cobrar representa estar incorporada a un programa de tecnología bancaria, para poder suscribir al financiamiento de las ventas, optimizar el incremento del efectivo y eficiencia con que una empresa cobra sus facturas pendientes.

De acuerdo a Araiza (2005) señala que desde la perspectiva de la contabilidad la gestión de cobranza es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión y desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo.

Para Herz (2015) expone que el ciclo de negocio es controlar, procesar y registrar todas las actividades que implican mantener y aumentar las ventas de la empresa. Además, la empresa debe asegurar un flujo de dinero adecuado, mediante sus políticas de ventas y de créditos y cobranzas. Asimismo, debe asegurarse de controlar el efectivo, mediante la conciliación con los bancos y los arqueos de caja, y, por último, en caso tenga problemas de cobranza, debe presentar, de la manera más fiel, la información de sus cuentas por cobrar.

Figura 1

Ciclo de Ventas y Cobranzas



Nota: Herz (2015) Apuntes de contabilidad financiera. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

2.2.1.1. Ámbito de la gestión de cobranzas

La gestión de cobranza según Castillo (2021) comenta que se refiere al conjunto de gestiones y negociaciones aplicadas a los clientes para conseguir la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, apartando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. En cuanto al gestor de cobranza de acuerdo con la posición de Molina (2005) dice que es conocido que una venta no lo es sino hasta que se cobra y es aquí donde entra en juego el gestor de cobranza. Cuando una cuenta o documento por cobrar no se recupera a tiempo causa graves problemas financieros a las empresas. Robles (2012) lo define como un conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos, al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguen a convertirse en activos líquidos para cubrir con las obligaciones. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones. Por otro lado, Pacheco (2015) indica que el objetivo de la gestión de cobranza es de crear una relación comercial con los clientes, de tal manera estos se mantengan al día en el pago aprovechando la ventaja de los productos.

Figura 2*Ámbito de la gestión de cobranzas*

Nota: Roberto Escudero Loayza

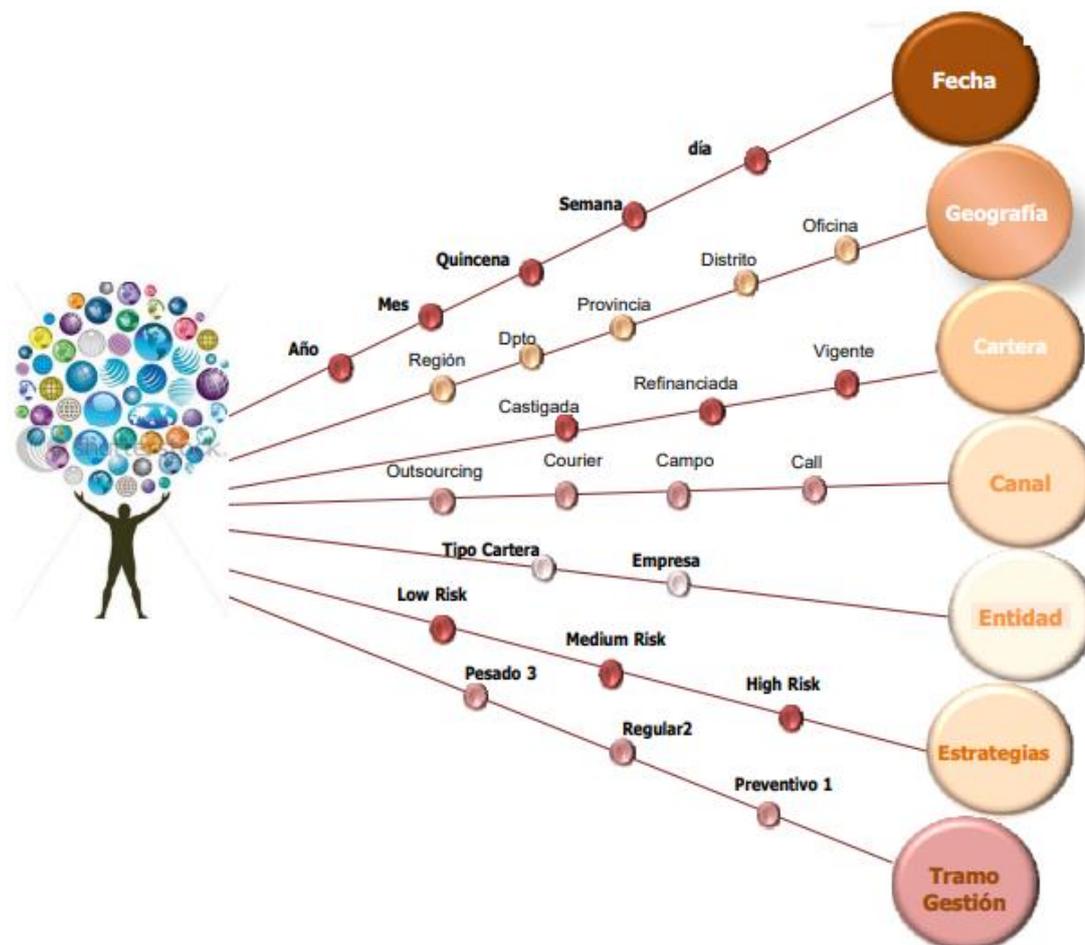
Munch (2009) define que la Gestión de cobranza, como la responsabilidad administrativa y financiera, que están enfocados en captar recursos económicos que proceden de las transacciones económicas o mercantiles. En consecuencia la Gestión de cobros tiene como labor principal obtener la recaudación en una institución.

2.2.1.2. Estrategias de cobranza

Según Morales y Morales (2014) dice que las estrategia de cobranza son aquellas formas de cobro en función a las características del segmento, es decir, antes de la realización de estrategias de cobranza se debe segmentar por cualidades comunes a la cartera de clientes, en base a ello se puede pensar en las mejores maneras de cobro a emplear por cada segmento para que los clientes cumplan con sus responsabilidades, mediante acuerdos, ayudas ,incentivos, dependiendo a la situación del cliente y las causas por las que son propensos a la morosidad.

Figura 3

Variables de cobranzas



Nota: Roberto Escudero Loayza

2.2.1.3. Herramientas de cobranza

Según Montes (2005) las herramientas que ayudan a lograr que el cliente pague, es una habilidad de motivar a los deudores que se atrasan a pagar sus cuentas es una virtud que implica un proceso delicado, y la política de cobranza se delinea, mediante una ruta crítica. Las herramientas de cobranza deben ser utilizadas en forma secuencial, se utilizan en diferentes circunstancias, van subiendo de “tono” lentamente, dándole tiempo al cliente a reflexionar, pensar las consecuencias y actuar. El éxito de utilizar las herramientas de cobro podrá ser efectivo si se aplican en forma apropiada.

- a) Courier o cartas, las cartas cada vez se utilizan menos, las cartas son para solicitar adeudos vencidos, deben ir “subiendo de tono” en forma paulatina, amable y política al inicio, después, directa, formal y expresando que en caso de no recibir contestación se pasará a la siguiente instancia, es recomendable que no sean más de tres cartas.
- b) Call center y llamadas telefónicas. Esta es una comunicación en línea recta, se asegura que el mensaje llegó a la persona indicada, es conveniente ser directos, requerir una acción específica (fecha de pago) y generar una respuesta inmediata.
- c) Campo o personalizada esta es una herramienta efectiva pero sólo debe utilizarse cuando el monto del adeudo es significativo y el cliente es importante, particularmente porque se trata de continuar la relación comercial. Las visitas al cliente tienen objetivos específicos, la prioridad será lograr el pago completo, si no es posible soportar la deuda con títulos de crédito que sean avalados, se buscará lograr un convenio señalando garantías para continuar relaciones comerciales.
- d) Judicial es una medida extrema, llegar a esta fase implica perder al cliente en la mayoría de los casos, dará mejor resultado que el departamento jurídico colabore para la empresa, tienen mayor interés, disposición y se encuentran comprometidos con la misión y visión de la empresa. A criterio del abogado podrá utilizar medios como: Cobranza extrajudicial, para la cobranza judicial el proceso a entablar es el ejecutivo.
- e) Virtuales son formas de recordatorio de pago es a través del correo electrónico, es un medio rápido, barato, flexible y confiable. Los mensajes enviados se almacenan en buzones de correo electrónico hasta que el destinatario los solicita o los abre su aplicación de e-mail, algunos de estos servicios notifican al usuario cuando ha recibido correos nuevos. Los mensajes pueden ser leídos, almacenados, impresos o borrados.

Figura 4

Factores y variables de las cobranzas



Nota: Roberto Escudero Loayza

2.2.1.4. Tipos de gestión de cobranza

Gómez (2012) citado por Díaz y Flores (2020) señalan las siguientes etapas de gestión de cobro son:

- Primero. Preventiva: La empresa efectuará con anterioridad a la fecha de vencimiento la gestión, con la finalidad de recordar la fecha de vencimiento del próximo pago.
- Segundo. Administrativa: Los asesores encargados de la cartera realizan las gestiones desde el primer día de mora, para recuperar el capital e interés generados por el crédito otorgado.
- Tercero. Pre jurídico: Con la finalidad de recuperar la cartera en mora, es decir la deuda de los clientes, la empresa realiza la actividad o contrata a terceros que están autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora.

d) Cuarto. Judicial: Se realiza al no lograrse la recuperación de la cartera, la empresa empieza las cobranzas judiciales mediante abogados internos, los que son cubiertos por el cliente moroso

2.2.2. Prevención o Cobranza preventiva

Se puede decir que es el punto de partida de los procesos de cobranza. Comprende todas aquellas acciones y estrategias que se aplican antes de que una determinada factura llegue a su fecha de vencimiento, evitando, en consecuencia, la morosidad.

En esta etapa de la cobranza, que puede comenzar desde el momento de la emisión del comprobante tributario, conlleva labores concretas como:

- Envío inmediato de la factura al cliente;
- Confirmación de recepción del documento o acuse de recibo;
- Recordatorios constantes de pago antes del vencimiento, ya sea vía correo, mensajería instantánea, llamadas o por algún otro canal;
- Conocimiento de la situación del cliente; si tiene problemas o si cree que podría atrasarse, pues conocer esta información puede ayudar a tomar previsiones.

Como ves, este tipo de acciones incentivan los pagos a tiempo y, sobre todo, garantizan que los retrasos no se deban a deficiencias, equivocaciones y omisiones directas de la empresa.

Cabe destacar que, para no afectar la experiencia del cliente, la cobranza preventiva debe hacerse en un tono cordial y amable. Recuerda que en este punto el usuario no ha incurrido en ningún tipo de infracción o incumplimiento.

2.2.3. Cartera Vencida

La cartera vencida u overdue portfolio son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo los meses adeudados, si no, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tienen con el acreedor, después de alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada.

Se considera que el mayor porcentaje de empresas que tienen cartera vencida son las microempresas y en segundo lugar las pequeñas y medianas empresas debido a que estas no cuentan con una infraestructura o un personal adecuado para dar un seguimiento de cobranza por un largo periodo de tiempo.

Las instituciones bancarias y las grandes empresas suelen contratar despachos externos de cobranza para tratar de solucionar las carteras vencidas que tienen de sus clientes, los cuales trabajan en base a comisión teniendo en cuenta que estas deudas son de difícil cobro ya que antes de pasar la cartera vencida el acreedor ya hizo varios intentos de cobro, así que los despachos trabajan de una forma diferente, son más energéticos en cuanto al procedimiento de cobro ya que si no recuperan la deuda no generan nada de ingresos.

En otros casos prefieren vender las carteras vencidas para asegurar un porcentaje de lo que se considera perdido y los despachos o empresas de cobranza pasan a ser los dueños de los adeudos en caso de recuperarlos.

El problema de cartera vencida surge cuando el acreedor ofrece préstamos o créditos a sus clientes sin una investigación a fondo, pero de igual manera siempre existe el riesgo de no cobro por condiciones circunstanciales por parte del deudor.

2.2.4. La Morosidad

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera y se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto (Cáceres, 2020)

Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato (Gonzales, 2012)

Según Aguila, Camargo y Morales (2006) señalan que los bancos tienen como actividad principal la intermediación de fondos; es decir, captar recursos financieros de los agentes superavitarios para prestarlos a los agentes deficitarios. Esta actividad los lleva a asumir una serie de riesgos, tales como:

- a) El riesgo del impago de los créditos que concede, es llamado también riesgo de crédito o riesgo crediticio, y está relacionado con los factores que afectan el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e intereses).
- b) El riesgo de liquidez que afronta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes
- c) El riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos (y pasivos).

El intercambio de dinero por una promesa de pago futuro impone la necesidad que quienes otorgan el crédito y quienes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información, para determinar el riesgo del crédito. Esto debe ir acompañado de un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito, y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan.

La morosidad hace indicación a la infracción de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

Según Cáceres (2020) la morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos.}$$

Según Brachfield (2009) indica que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), las cuales deben soportar plazos de pago excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes.

Pedrosa (2021) menciona que la morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago, sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Históricamente este problema financiero ha sido uno de los factores principales dentro de crisis bancarias que han terminado en quiebra. Esta situación se presenta porque la morosidad no solo ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia, sino de rentabilidad. Es decir, al realizar préstamos y no obtener un retorno del dinero y sus intereses, en muchas ocasiones estas instituciones se ven en la obligación de hacer uso de sus utilidades para solventar su incapacidad de devolución de depósitos pertenecientes a sus otras carteras de clientes.

La fórmula del ratio trata del total de los activos dudosos (activos cuyos pagos se retrasan más de tres meses) dividido por la totalidad de la inversión crediticia (préstamos y

créditos recibidos). La moratoria es el plazo extra que se concede para el pago de a una deuda vencida.

Figura 5

Ratio de la morosidad

$$\text{Ratio de morosidad (\%)} = \frac{\text{Crédito dudoso}}{\text{Crédito total}}$$

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados.

Figura 6

Ciclo de la Gestión de Cuentas por cobrar



Nota: Córdoba (2016) Gestión financiera

2.2.4.1. Determinación de la clasificación crediticia

Para la clasificación de créditos corporativos, grande y mediana empresa es necesario contar con los estados financieros y la documentación exigida por la SBS según Resolución 11356 – 2008; para que el área encargada de la clasificación pueda la respectiva evaluación y análisis.

- a) Categoría normal: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad y además cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido.
- b) Categoría con problemas potenciales: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.
- c) Categoría deficiente: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes: Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades, los atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días. (S.B.S, 2008).
- d) Categoría dudoso: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos

en el negocio, además de atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. (S.B.S, 2008)

- e) Categoría perdida: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa. (S.B.S, 2008)

Se pueden distinguir tipos de situaciones en los riesgos de crédito correspondientes a las operaciones financieras:

Tabla 3

Tipos de riesgo de crédito

Riesgo de impago	Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de crédito en su fecha pactada.
Riesgo de crédito individual	Se denomina también riesgo de solvencia, son exposiciones importantes con un solo deudor
Riesgo de cartera o riesgo de portafolio	Riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivados de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos.
Riesgo de calificación	Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo

Nota: Rayo (2013) Riesgo de Crédito en Basilea II.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados.

2.2.4.2. Causas de la Morosidad

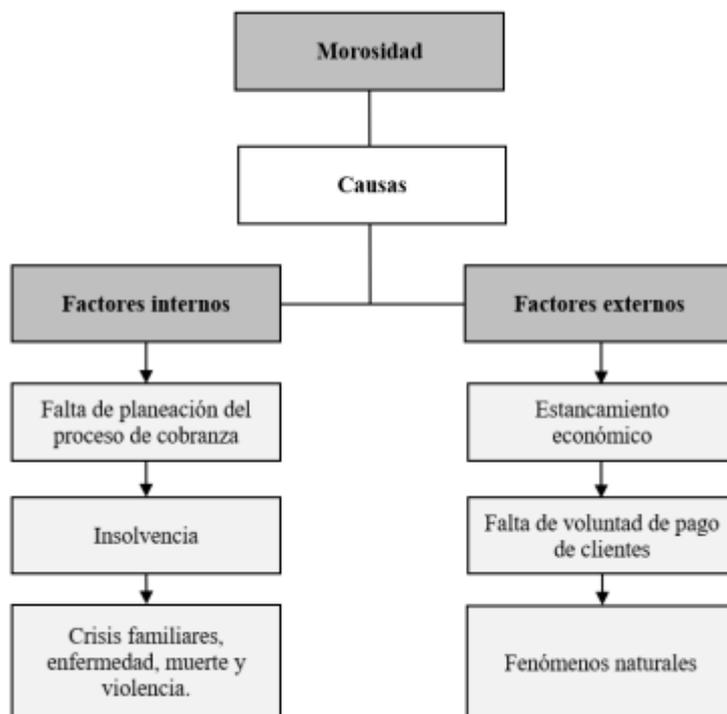
De acuerdo a Auccapuclla y Velásquez (2019) señalan que existen diversos factores que causan el incumplimiento de pago dentro de los plazos establecidos. En el Perú, los índices de morosidad van en aumento; causados por factores externos, como el estancamiento por parte de nuestra economía y como consecuencia se ven diversas dificultades en la cobranza, las mismas que va de manera creciente.

Para Pinto y Chuquimamani (2016) señalan que existen factores ajenos a la disposición de los clientes, como son los mercados, tecnología e infraestructura añadiendo factores como la falta de voluntad de pago. Otras de las causas externas contribuyen a la morosidad. Los fenómenos naturales; que hacen que se genere el incremento de la morosidad en las zonas afectadas y una consecuencia en la disminución de la liquidez al estar deteriorado las carteras de crédito en los bancos. (Moncada y Rodríguez, 2018)

Asimismo, existen factores internos que pueden causar dichos retrasos en los pagos, como la falta de planeación del proceso de cobranza la cual se aprecia de manera irrelevante y en otras instituciones inexistentes, sin establecer estrategias de cobro (Wittlinger, Carranza, y Mori, 2008). De igual forma, cuando una empresa se encuentra en situación de insolvencia siendo capaz de que sus activos sean superiores a los pasivos, el activo corriente es menor a las obligaciones a corto plazo generando así la morosidad Existen también causas como las crisis familiares, enfermedades, muertes, maltratos o situaciones abrumadoras de las que fueron víctimas los deudores, impidiéndoles cumplir con sus obligaciones financieras.

Figura 7

Causas de la Morosidad



Nota: Auccapuclla y Velasquez, (2019) Morosidad: un alarmante problema financiero.

2.2.4.3. Consecuencias de la Morosidad

La morosidad contribuye a la insolvencia y descapitalización (Tito, 2014). Gómez y Gonzales (2013) señalan que la morosidad provoca incapacidad al afrontar compromisos de pagos, así como también, prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. La insolvencia, como una de las principales consecuencias, podría volverse en una gran fila de acreedores para las empresas si no llegasen a ser controlados de una manera adecuada (Gómez y Gonzales, 2013). A la hora de tener una cartera morosa es comprometida a largo plazo, es por ello que al tener altos niveles de morosidad llevarían a una falta de liquidez, afectando también a la solvencia, siendo estos indicadores financieros de mucha importancia para la empresa (Villar,

2018). Otro de los efectos más notorios que genera el incumplimiento de pago es la disminución de ingresos, existe una relación negativa entre los ciclos económicos y con la liquidez, a su vez existe relación negativa con el endeudamiento, resultando esto finalmente en una disminución de los ingresos de una entidad, debido a que se dejan de percibir y se ve el aumento de gastos operativos hechos por las provisiones para sustentar la mora (Aguila, Camargo y Morales, diciembre 2006)

Según Tito (2014), la demora en los pagos atenta contra la auto sostenibilidad y la viabilidad de una institución a largo plazo. La morosidad representa mayor riesgo crediticio para las micro financieras debido a las facilidades con las que otorgan dichos créditos y como consecuencia se enfrentarán a niveles morosos alto a comparación de las bancarias, esto explicaría las crisis financieras de una cartera de crédito vencida lo cual puede causar la quiebra de una institución (Ticona, 2017).

2.2.5. Capacidad y Garantía de Pago

Capacidad de pago es la probabilidad existente de que una empresa o un individuo puedan incumplir con el pago de sus deudas con uno o varios acreedores. Esta magnitud se usa como un indicador que trata de medir la solvencia de la compañía frente a sus deudas, capacitando para la toma de decisiones en relaciones de endeudamiento con los distintos acreedores.

Es un indicador muy utilizado, habitualmente, en el sector bancario. La capacidad que tiene este para medir el rating crediticio de una persona, le lleva a ser utilizado de forma reiterada para la evaluación en la aprobación, o negación, de créditos.

Aunque su uso está muy ligado a la banca, esta magnitud también se puede utilizar de manera individual. Este indicador también es muy útil para la toma de decisiones en nuestra economía doméstica.

Las garantías pueden ser utilizadas como mecanismo para asegurar las obligaciones de pago derivadas de una compraventa o de una prestación de servicios. Las garantías de pago constituyen una alternativa al crédito documentario.

2.2.6. Mora Vencida

Un pago atrasado es una cantidad de dinero que un prestatario envía a un prestamista o proveedor de servicios después de la fecha de vencimiento del pago o de que haya pasado un periodo de gracia para realizar el mismo.

La morosidad puede deberse a una gran variedad de causas: problemas de gestión, condiciones del mercado o incluso facturas impagadas por parte de uno de sus propios clientes.

La gestión de morosidad debe ser un asunto prioritario para las empresas, si quieren continuar su actividad con normalidad y sin tensiones en su flujo de caja

2.2.7. Mora Riesgo Alto

Las calificaciones de riesgo en un crédito como en un préstamo son sumamente relevantes para ver si realmente te encuentras apto a ser candidato. Por eso, además de todos los demás aspectos a tener en cuenta como: tu capacidad de endeudamiento; en el caso del préstamo con garantía, que seas propietario de una casa; o que el banco realmente te ofrezca lo que buscas, tienes que tener claro qué significa tener una calificación de riesgo alto en un préstamo.

Si hablamos de un puntaje riesgoso o mora riesgo alto, quiere decir que tienes prácticamente nula posibilidad de ser un buen candidato para recibir un préstamo bancario. Es más, la descripción que hace el Buró en cuanto a este tipo de score es que necesitas mejorarla, porque más del 50% de la población tiene una mejor calificación.

2.2.8. Reducir Morosidad

Las empresas también pueden calcular la tasa de morosidad de sus clientes, atendiendo a las facturas vencidas y sin cobrar sobre el total facturado. Reducir al mínimo esa tasa evitará los graves perjuicios que ocasionan los impagos.

Algunas formas de reducir la morosidad son:

- Tener bien documentadas todas las operaciones. No siempre llega con la factura. Hay que ordenar y archivar toda la documentación generada.
- Dejar clara la forma de pago. Es el punto esencial para evitar la morosidad. El cliente no puede tener excusas. Lo mejor es firmar un contrato, donde se recojan las condiciones, forma de pago, plazo, garantías, penalizaciones, etc.
- Buscar información. Para nuevos clientes o para operaciones importantes se debe buscar información sobre la situación financiera del comprador.
- Fijar límites. En caso de desconfianza con algún cliente se le puede limitar el crédito o ser más exigente con los plazos y forma de pago.
- Es importante también, como estrategia, tener a mano un servicio de factoring o planificar anticipos de facturas para corregir cualquier déficit de tesorería.

2.3. Marco Conceptual

Cobranzas

Hacen referencia al proceso mediante el cual las empresas recuperan los recursos económicos producto del crédito otorgado a sus clientes, lo que tiene un impacto significativo en la liquidez de la compañía, debido a que permite que se reduzcan los montos de las cuentas por cobrar e incrementen a su vez el rubro de la caja o efectivo.

Cartera

La Cartera para García (2009) lo define como las cuentas por cobrar y son parte esencial del capital de trabajo, por ende, es de vital importancia para la liquidez y en general, toda la gestión financiera de la organización.

Riesgo de crédito

Para De Lara (2013), el riesgo de crédito se define como la probabilidad que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón, este debe valorarse inicialmente teniendo en cuenta la edad, nivel socioeconómico y educativo, estado laboral y la calificación ante las centrales de información financiera del contratante y la relación entre los indicadores de rentabilidad, endeudamiento y liquidez.

Solvencia

La morosidad está ligada a la solvencia. Por solvencia se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago. Cuanto mayor sea la solvencia menor será la morosidad. (Gonzales, 2012)

Liquidez

Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez. (Gonzales, 2012)

Morosidad

Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que, en el largo plazo, si es recurrente y la institución no posee

líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que, que determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998).

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis general:

Existe una relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021

3.2. Hipótesis específicas:

- a) Existe una relación entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19
- b) Existe una relación entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19
- c) Existe una relación entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19
- d) Existe una relación entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19

3.3. Operacionalización de las Variables

3.3.1. Variables (V1) Gestión de cobranza

Dimensiones

- Prevención
- Cartera vencida

3.3.2. Variable (V2) Morosidad

Dimensiones

- Capacidad y garantía de pago
- Mora vencida
- Mora riesgo Alto
- Reducir morosidad

Tabla 4*Variable Gestión de Cobranza*

Variable	Dimensiones	Tipo de variable	Escala	Valor final
Gestión de Cobranza	Prevención	Escala	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)
	Cartera vencida		En desacuerdo (2)	
			Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	
			De acuerdo (4)	
			Totalmente de acuerdo (5)	

Tabla 5*Variable Morosidad*

Variable	Dimensiones	Tipo de variable	Escala	Valor final
Morosidad	Capacidad y garantía de pago	Escala	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)
	Mora vencida		En desacuerdo (2)	
	Mora riesgo Alto		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	
	Reducir morosidad		De acuerdo (4)	
			Totalmente de acuerdo (5)	

➤ Variable Gestión de Cobranza

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	ÍTEMS
Gestión de Cobranza	Barreto (2011) Indica que consiste en el desarrollo de acciones y estrategias para lograr el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta la comunicación, el contacto, y el entorno de negocio (p.48)	Prevención	Recuperación Anticipada	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a mejorar la gestión de cobranza?
			Rentabilidad	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?
			Límites temporales	¿Percibes que los límites temporales ayudan a implementar distintos tipos de estrategias?
			Negociación	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?
		Cartera vencida	Políticas de crédito	¿Consideras que las políticas de crédito son importantes en las negociaciones?
			Morosidad	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?
			Recursos Informáticos	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?
			Aumento de información	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?
Productividad Información actualizada	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento? ¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?			

➤ Variable Morosidad

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	ÍTEMS
Morosidad	Cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago, sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto	Capacidad y garantía de pago	Créditos Altos	¿Los créditos que entregan en la Caja Huancayo son altos y los clientes tienen la posibilidad de pagarlos de forma oportuna?
			Créditos largo plazo	¿Los créditos en la Caja Huancayo son de largo plazo para ser pagados y los clientes no pueden pagar sus deudas asumidas?
			Endeudamiento	¿El nivel de deuda que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Huancayo?
			Historia de crédito	¿La historia de crédito de los clientes le proporciona la posibilidad de tener acceso a nuevo crédito en la Caja Huancayo? ¿La evaluación financiera y económica se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Caja Huancayo?
		Mora vencida	Mora personal	¿La Caja Huancayo cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos? ¿La Caja Huancayo cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?
			Mora Mype	¿En la Caja Huancayo realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?
			Mora de consumo	¿En la Caja Huancayo el índice de morosidad es alto en las modalidades de créditos entregados?
		Mora riesgo Alto	Mora hipotecario	¿La Caja Huancayo tiene un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?
			Refinanciamiento créditos	¿Los créditos reprogramados y refinanciados afectan a la Caja Huancayo?
			Judicialización créditos	¿Los créditos judicializados son un riesgo en la Caja Huancayo?
Reducir morosidad	Medir costos riesgo de crédito	¿En la Caja Huancayo realizan análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?		
	Patrimonio	¿En la Caja Huancayo por el incremento del índice de morosidad hacen un análisis de costos?		

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método De Investigación

4.1.1. Método General

El método general adoptado en toda investigación es el método científico, pues es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. (Tamayo, 2000)

4.1.2. Métodos Específicos

Método inductivo. Al respecto Bernal (2010) afirma que “Este método hace uso del razonamiento para lograr conclusiones que parten de hechos particulares lo cuales se aceptaron como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” los métodos aportan de manera relevante en las investigaciones, para lograr los objetivos planteados.

Método deductivo. Bernal (2010) señala que “Este método de razonamiento se trata de tomar conclusiones generales para conseguir explicaciones particulares”. En definitiva, es un proceso que parte de una conclusión, ley o principio general y desciende a lo particular.

4.2. Tipo de Investigación

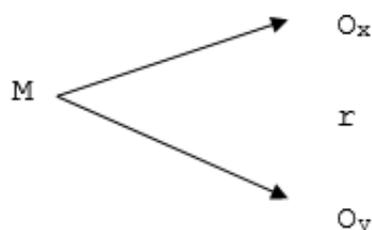
En el presente trabajo de investigación y de acuerdo a la finalidad efectuada se utilizó el tipo de investigación aplicada porque nos permitió en la empresa financiera solucionar problemas prácticos en forma inmediata, habiendo propuesto un estudio para medir la relación entre variables mas no causa-efecto.

4.3. Nivel de Investigación

Para el trabajo realizado optamos por utilizar el nivel de investigación es relacional o correlacional el cual permitió terminar nuestro trabajo de investigación tal como le denomina Hernández, Fernández, & Baptista (2014), es decir que después que se conoce el contexto problemático y se determina su frecuencia, es posible que se determinen cuáles son los elementos que se relacionan con la frecuencia registrada.

4.4. Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación utilizamos el diseño de investigación no experimental correlacional, los mismos que lo medimos transaccionalmente y nos basamos en presente esquema que fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra de colaboradores de Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo

X: Gestión de cobranza

Y: Morosidad

r: Coeficiente de correlación

4.5. Población y Muestra:

4.5.1. Población:

Si bien es cierto que la financiera a nivel Universal cuenta con una mayor cantidad de trabajadores, sin embargo, para el presente trabajo de investigación. La población de estudios estuvo conformada por 52 colaboradores de Caja Municipal de Huancayo sucursal

Chanchamayo, los mismos que conviven con el problema cotidiano porque son mayormente los responsables de los créditos otorgado por la financiera. Teniendo en consideración que para el presente trabajo de investigación en inclusión se consideró a todos los trabajadores de la empresa que cotidianamente conviven con el problema fenómeno encontrado y exclusión no se considera a personal que son de servicios, mantenimientos operativos administrativos y otros

4.5.2. Muestra

La muestra fue censal porque la formación de la muestra estará anticipadamente determinada en el estudio a efectuar, asimismo la muestra se considera censal porque se selecciona al 100% de la población al considerarla una cantidad manejable de entes. Por lo cual, la muestra estará conformada por 52 trabajadores.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica con la que se recopilarán los datos en el presente estudio será la encuesta, la cual usa un conjunto de procesos que se han estandarizado para realizar investigaciones a través de las cuales se pueden recoger y analizar los diversos datos de las muestras de casos representativos de las poblaciones o el universo más extenso del que se quiere explorar. (Kerlinger, 2002)

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se va a utilizar es el cuestionario, el cual se usa para la recolección de datos, el mismo se trata de una agrupación de diversas preguntas en relación a las variables como es el caso de esta investigación (Kerlinger, 2002).

Para medir la variable 1, gestión de cobranza, se usará el cuestionario de pregunta, elaborado en función a su dependencia de las variables de estudio correspondientes, construido por Caycho, (2017).

Variable 2, la morosidad, se usará el cuestionario como un instrumento de recolección de datos y constó de 14 preguntas para obtener información sobre gestión de morosidad y cuya estructura respuesta se estableció sobre la escala múltiple y Likert construido por Castillo, (2019)

4.6.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para el presente trabajo de investigación se ha realizado la validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos por el método de juicio de expertos, por tres profesionales y docentes de reconocida trayectoria, los cuales acompañamos a presente las constancias respectivas.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de datos se efectuará mediante el programa SPSS versión 25, de dónde será factible hallar los resultados estadísticos descriptivos, así como los resultados inferenciales, es decir se describirá el proceso de la prueba de hipótesis correspondiente al análisis estadístico R de Pearson o Rho Spearman, por lo cual previamente se realizará la prueba de normalidad.

- a) Estadística descriptiva. Se va a realizar los baremos con el puntaje que concierne a cada una de las dimensiones de las variables de estudio de acuerdo al número de preguntas de cada uno. Se van a elaborar tablas para la distribución de frecuencias para luego interpretarlas, la cuales se llevan a cabo por el Programa Excel. Se proyectarán figuras estadísticas haciendo uso del Programa Excel, lo cual permitirá que de manera sencilla se puedan observar las características de las dimensiones y variables de estudio.
- b) Estadística inferencial. Para la obtención y procesamiento de datos estadísticos inferenciales, se realizará la prueba de normalidad y de acuerdo a ello usaremos el estadígrafo R de Pearson o Rho Spearman haciendo uso del Programa SPSS V. 25 y Minitab

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA

Para poder desarrollar la investigación de la presente tesis se cumple estrictamente con los siguientes principios.

- a. Salvarguardar en todo momento a la persona, creencia, sexo, religión y cultura social.

Por ello en el presente trabajo se respetó en todo momento con mucho recelo la información brindada u obtenida, poniendo en práctica los valores éticos y no perjudicar ni dañar la imagen o integridad de la persona o institución.

- b. Autorización de recopilación de información confiable.

Para el desarrollo del presente trabajo se solicitó de forma expresa el debido consentimiento de las autoridades encargadas de la institución a desarrollar la investigación de manera confiable, segura, verídica y actualizada.

- c. Maximizando el uso de la filantropía y evitando perjuicios a la persona.

Todo tipo de investigación se debe de tener presente proteger la imagen y reputación de los participantes en dicha investigación procurando evitar en todo momento algún daño físico y psicológico.

- d. Preservar la naturaleza y su diversidad biológica.

Nuestra prioridad siempre será salvarguardar y preservar nuestra naturaleza, así como toda la diversidad biológica que habitan dentro de ella evitando en todo momento algún desastre causado por el hombre.

- e. Responsabilidad

Nosotros como investigadores plasmamos veracidad en la información presentada, así mismo asumimos toda consecuencia que pudiese existir Ya que nuestro objetivo principal es aportar soluciones a futuro.

f. Veracidad

En ese sentido desde sus inicios en el presente trabajo de investigación se utilizó diferentes variables en relación al problema por consiguiente los resultados obtenidos son confiables y reales con el propósito de aportar soluciones a nuestra sociedad respetando siempre los derechos de autores.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO PARA LOS INVESTIGADORES

Como investigadores desarrollamos el presente trabajo de investigación cumpliendo cabalmente con todas las normas establecidas de la ética. Las mismas que se detallan a continuación:

- a. Desarrollar la investigación de forma original, congruente a lo establecido según normativa.
- b. El presente trabajo se desarrolló de manera confiable comprobada a través de sus métodos utilizados lo cual hacen que dicho trabajo sea más verídico.
- c. Como investigadores del presente trabajo somos responsables de que toda información y resultado obtenido sea real y por consecuencia asumimos todo tipo de responsabilidad.
- d. Avalar en todo momento la discreción de los datos y fuentes de las personas involucradas en la investigación, a no ser que haya una autorización expresa.
- e. Informar de manera abierta los resultados obtenidos a la sociedad científica.
- f. Tratar con sigilo la información obtenida y no utilizarla para el lucro personal, ilícito o para otros propósitos distintos de los fines de la investigación.
- g. Acatar todas las normas establecidas a nivel nacional e internacional en el proceso de la realización de trabajo de investigación sin afectar de ninguna manera con la vida de todo ser vivo.

- h. Poner en conocimiento la existencia de problemas de intereses que puedan presentarse en el proceso de desarrollo del trabajo de investigación cual sea el cargo que ocupe.
- i. En la presente tesis se trató de no incurrir en las faltas de deontológicas:
 - Adulterar o inventar datos totales con fines de ajustar o acomodar resultados.
 - Copiar en su totalidad o parcialmente la tesis de otros autores.
 - Incorporar como autor a quien no ha contribuido en la realización del trabajo de investigación.
 - Difundir varias veces los mismos hallazgos.
- j. No aceptar pagos o contratos de investigaciones que especifiquen condiciones inconsistentes con su juicio científico.
- k. Presentar la tesis cumplimiento los Reglamento y respetando los derechos de autoría intelectual.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados

Seguidamente se presentan los resultados de la encuesta en base a la información que se ha recolectado a través de técnicas y herramientas de investigación en forma de datos cuantitativos que provienen del análisis descriptivo e inferencial, estos resultados son producto de la hipótesis de trabajo y la relación que se ha efectuado sobre las variables: gestión de cobranza y la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo COVID-19, año 2020-2021. Además, estas técnicas de análisis de datos fueron usadas como herramienta para describir las variables y sus respectivas dimensiones, usando las medidas de tendencia central (promedio, mediana, moda), las medidas de dispersión (desviación estándar, varianza), las tablas y gráficos, pero para la prueba de hipótesis se ha analizado con la estadística inferencial, sirviéndose de las pruebas estadísticas, los grados de libertad y el grado de significación estadística elegida a un nivel de significancia equivalente al 5% ($\alpha = 0.05$)

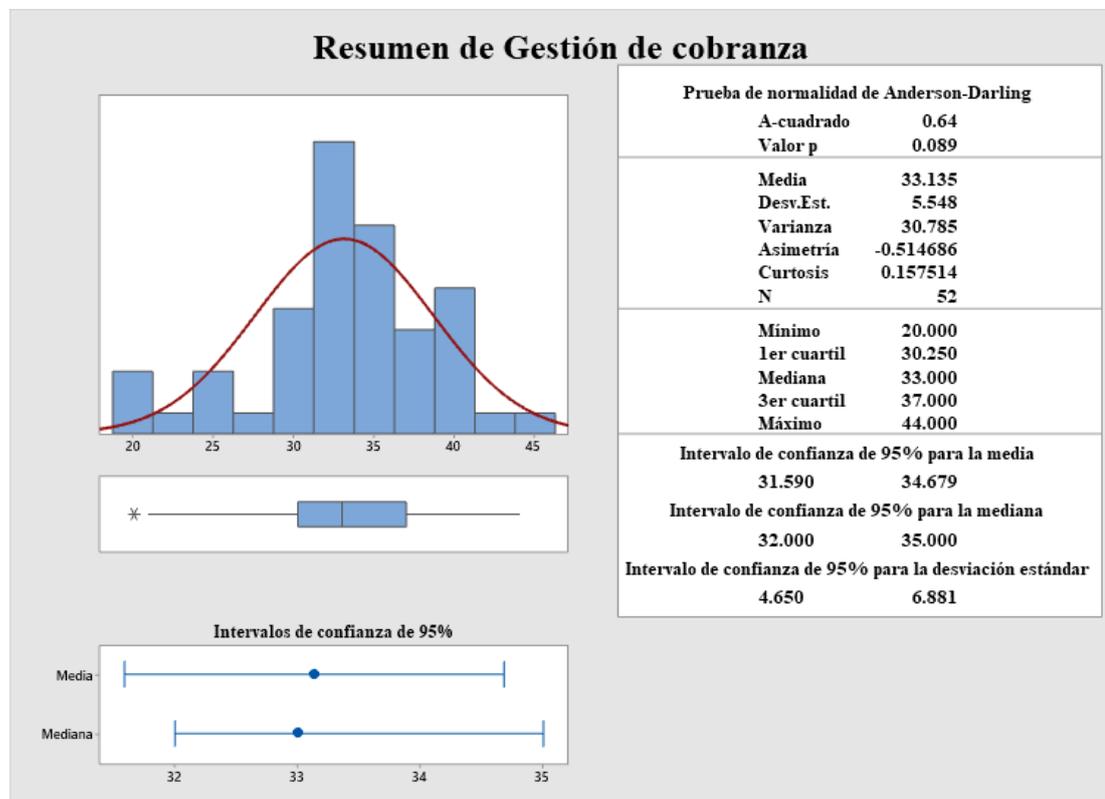
A. Resultados de la Gestión de Cobranza

Los resultados de la aplicación de la ficha encuestada sobre los estadísticos descriptivos de la gestión de cobranza y sus dimensiones, por si solos son elocuentes por que revelaron las medidas de tendencia central y de dispersión, tal como se muestra en la tabla 01 y figura 01.

Tabla 6*Estadísticos descriptivos de Gestión de cobranza*

N	Válido	52
	Perdidos	0
Media		33,13
Mediana		33,00
Moda		32
Desv. Desviación		5,548
Varianza		30,785
Asimetría		-0,515
Error estándar de asimetría		0,330
Curtosis		0,158
Error estándar de curtosis		0,650
Rango		24
Mínimo		20
Máximo		44
Suma		1723

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada. Elaboración propia SPSS 25.

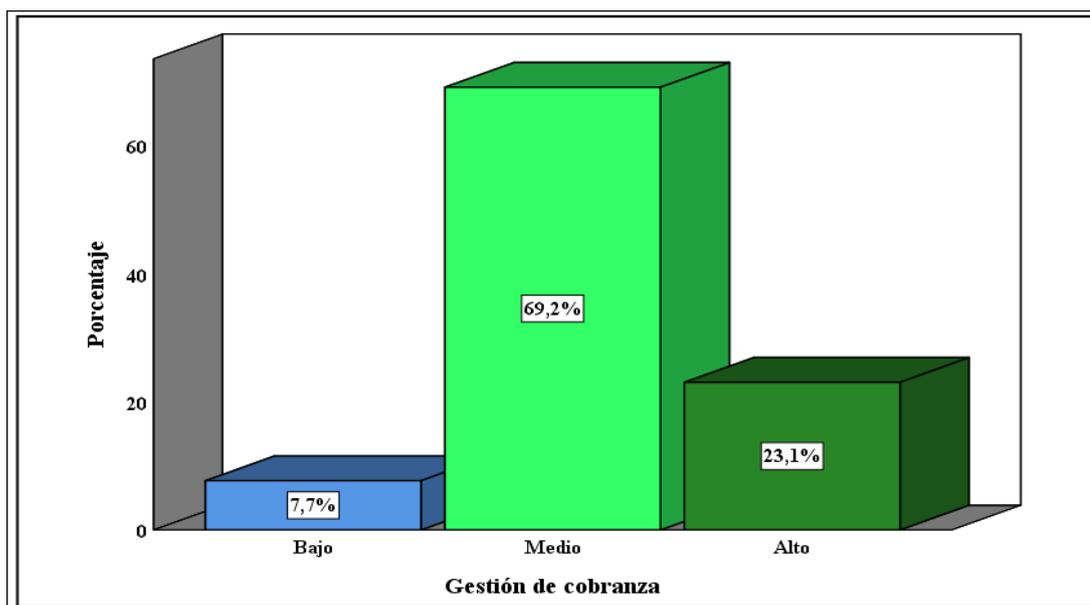
Figura 8*Resumen de gestión de cobranza*

Nota: Elaboración propia Minitab 19.

Tabla 7*Resultados de Gestión de cobranza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	4	7,7	7,7	7,7
Medio	36	69,2	69,2	76,9
Alto	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 9*Resultados de Gestión de cobranza*

Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 7,7% (4) de los trabajadores consideraron que la gestión de cobranza tiene un nivel bajo, el 69,2% (36) percibieron que la gestión de cobranza tiene un nivel medio y el 23,1% (12) tiene la percepción que la gestión de cobranza tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 92,3% que percibió una gestión de cobranza aceptable en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, pero es necesario

identificar las cuentas que requieren los esfuerzos de una agencia de cobranza y empoderar al personal para mitigar el riesgo crediticio.

a. Resultados (D1-V1): Prevención

Tabla 8

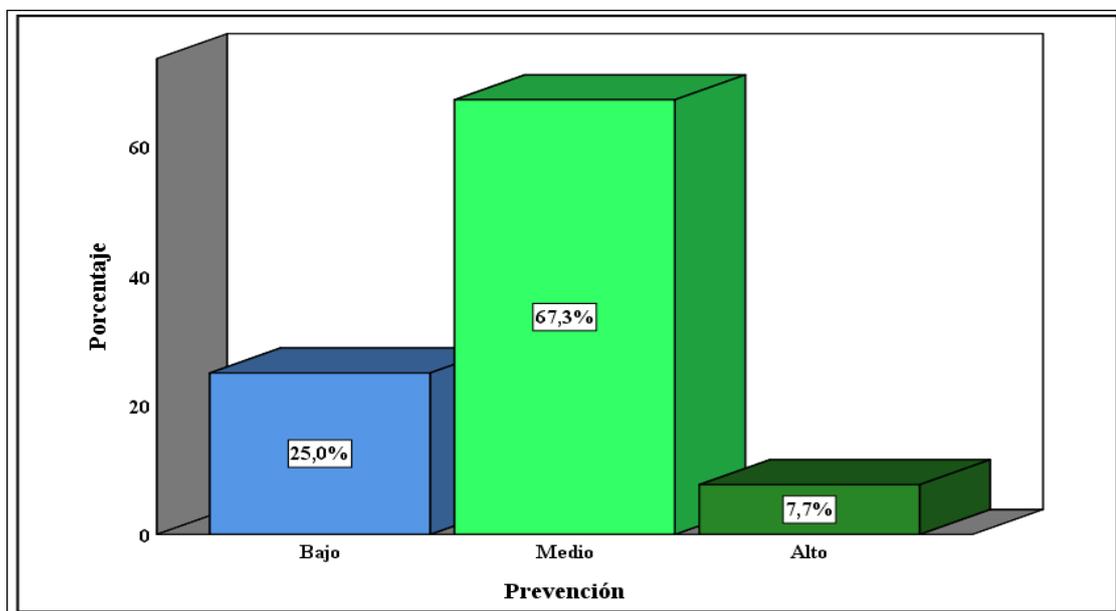
Resultados de la Prevención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	13	25,0	25,0	25,0
Medio	35	67,3	67,3	92,3
Alto	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 10

Resultados de la Prevención



Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 25,0% (13) de los trabajadores consideraron que la prevención tiene un nivel bajo, el

67,3% (35) percibió que la prevención tiene un nivel medio y el 7,7% (4) tiene la percepción que la prevención tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 75,0% que percibe una prevención aceptable en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, lo que se perfeccionaría con acciones de mejora en el aspecto preventivo.

b. Resultados (D2-V1): Cartera vencida

Tabla 9

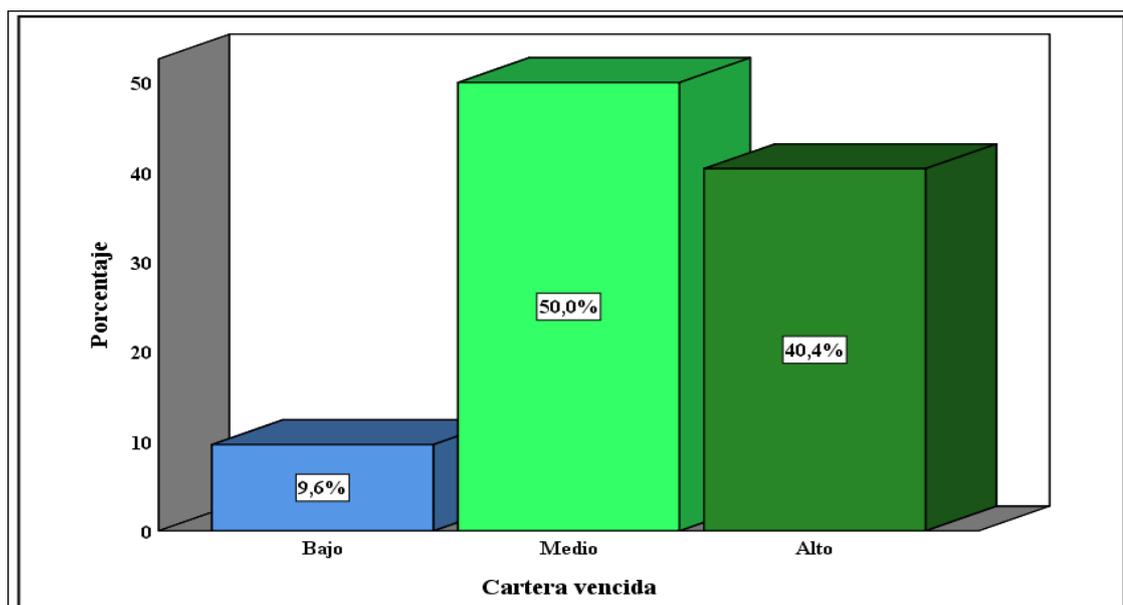
Resultados de Cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9,6	9,6
	Medio	26	50,0	59,6
	Alto	21	40,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 11

Resultados de Cartera vencida



Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 9,6% (5) de los trabajadores consideraron que la cartera vencida tiene un nivel bajo, el 50,0% (26) percibió que la cartera vencida tiene un nivel medio y el 40,4% (21) mantiene la percepción que la cartera vencida tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 90,4% que percibe una cartera vencida media alta en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, que se corregiría con identificar los mejores canales de comunicación y establecer procesos estandarizados de cobranza.

c. Resultados (D3-V1): Feedback

Tabla 10

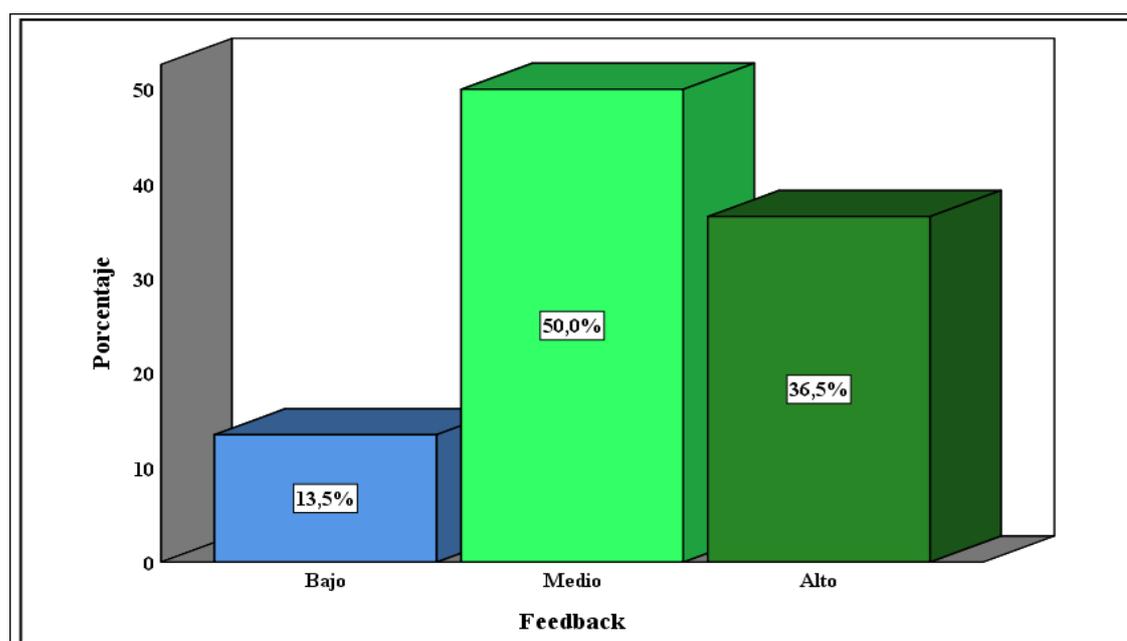
Resultados de Feedback

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	7	13,5	13,5	13,5
Medio	26	50,0	50,0	63,5
Alto	19	36,5	36,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 12

Resultados de Feedback



Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 13,5% (7) de los trabajadores consideraron que el Feedback tiene un nivel bajo, el 50,0% (26) percibió que el Feedback tiene un nivel medio y el 36,5% (19) mantiene la percepción que el Feedback tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 86,5% que percibe un Feedback medio alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, siendo necesario impulsar mejores programas de feedback que aseguren la realización de tareas de cobranza efectiva y la consecución de objetivos.

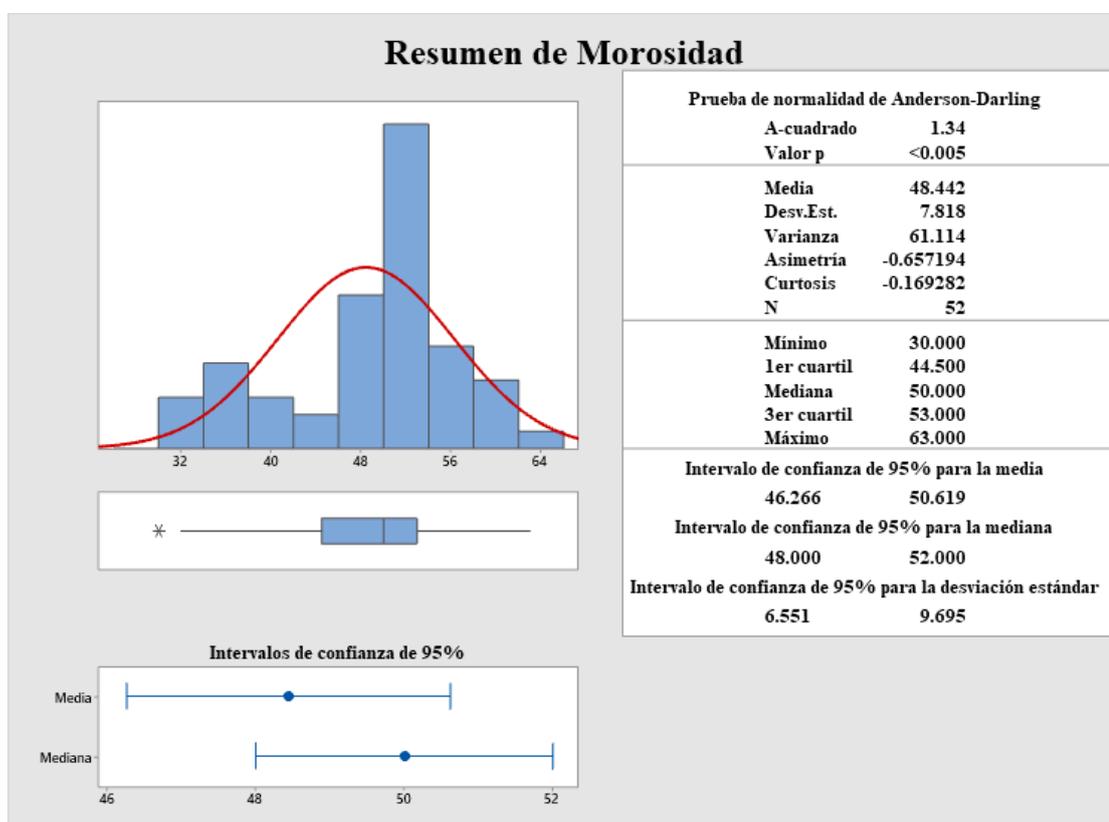
B. Resultados de Morosidad

Tabla 11

Estadísticos descriptivos de Morosidad

N	Válido	52
	Perdidos	0
Media		48,44
Mediana		50,00
Moda		52
Desv. Desviación		7,818
Varianza		61,114
Asimetría		-0,657
Error estándar de asimetría		0,330
Curtosis		-0,169
Error estándar de curtosis		0,650
Rango		33
Mínimo		30
Máximo		63

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada.

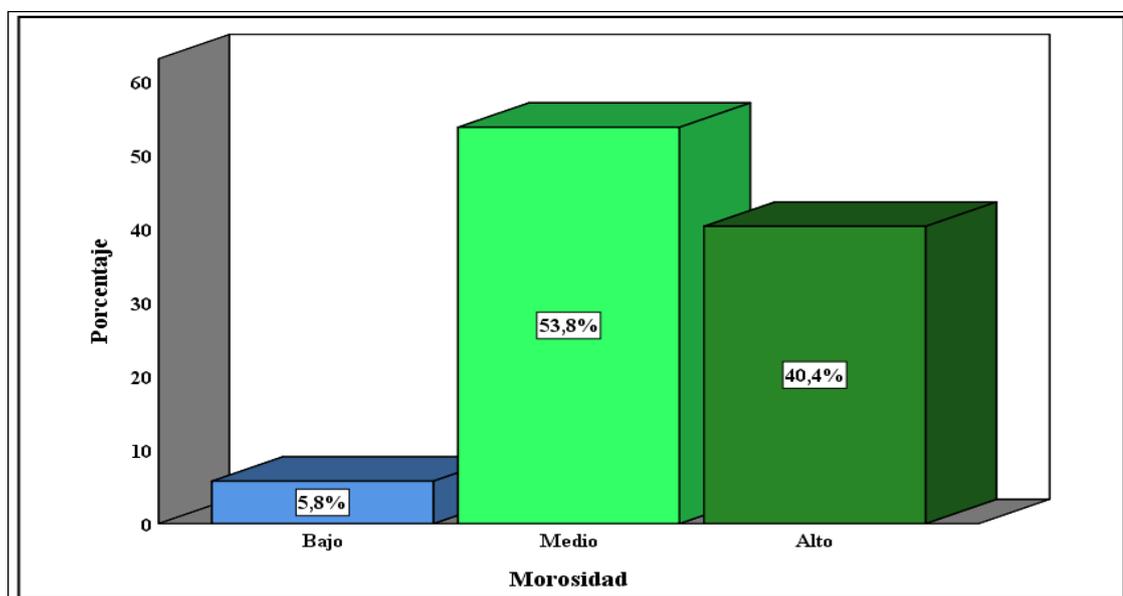
Figura 13*Estadísticos descriptivos de Morosidad*

Nota: Elaboración propia Minitab 19

Tabla 12*Resultados de Morosidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	5,8	5,8	5,8
Medio	28	53,8	53,8	59,6
Alto	21	40,4	40,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 14*Resultados de Morosidad*

Nota: Elaboración propia SPSS 25.

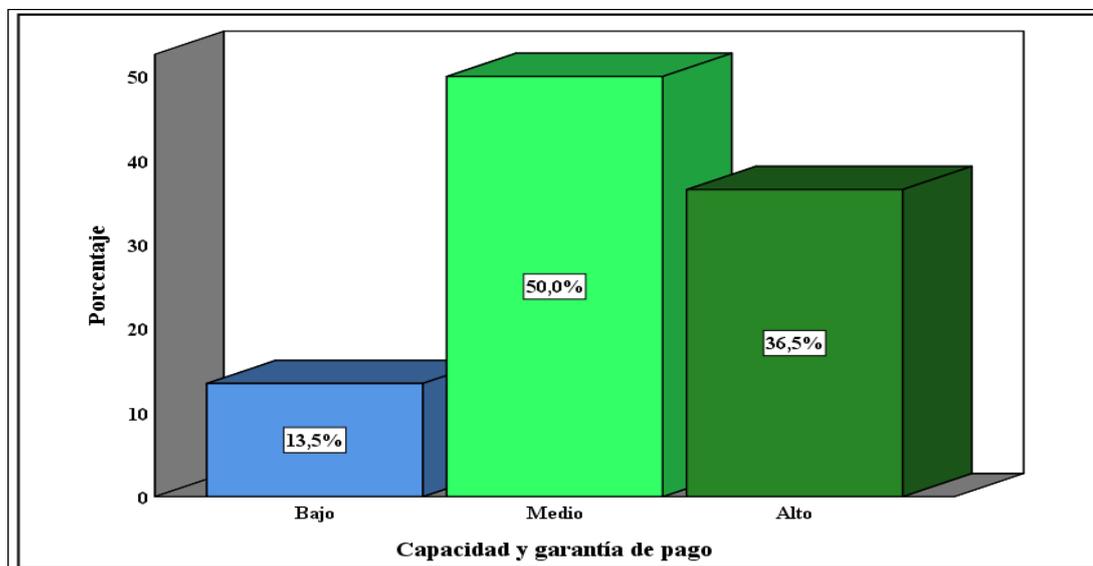
Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 5,8% (3) de los trabajadores consideraron que la morosidad tiene un nivel bajo, el 53,8% (28) percibió que la morosidad tiene un nivel medio y el 40,4% (21) mantiene la percepción que la morosidad tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 94,2% que percibe una morosidad medio alto en la Caja Huancayo sucursal – Chanchamayo periodo 2020-2021, lo cual es perjudicial para el éxito empresarial.

a. Resultados (D1-V2): Capacidad y garantía de pago**Tabla 13***Resultados de Capacidad y garantía de pago*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	7	13,5	13,5	13,5
Medio	26	50,0	50,0	63,5
Alto	19	36,5	36,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 15*Resultados de Capacidad y garantía de pago*

Nota: Elaboración propia SPSS 25.

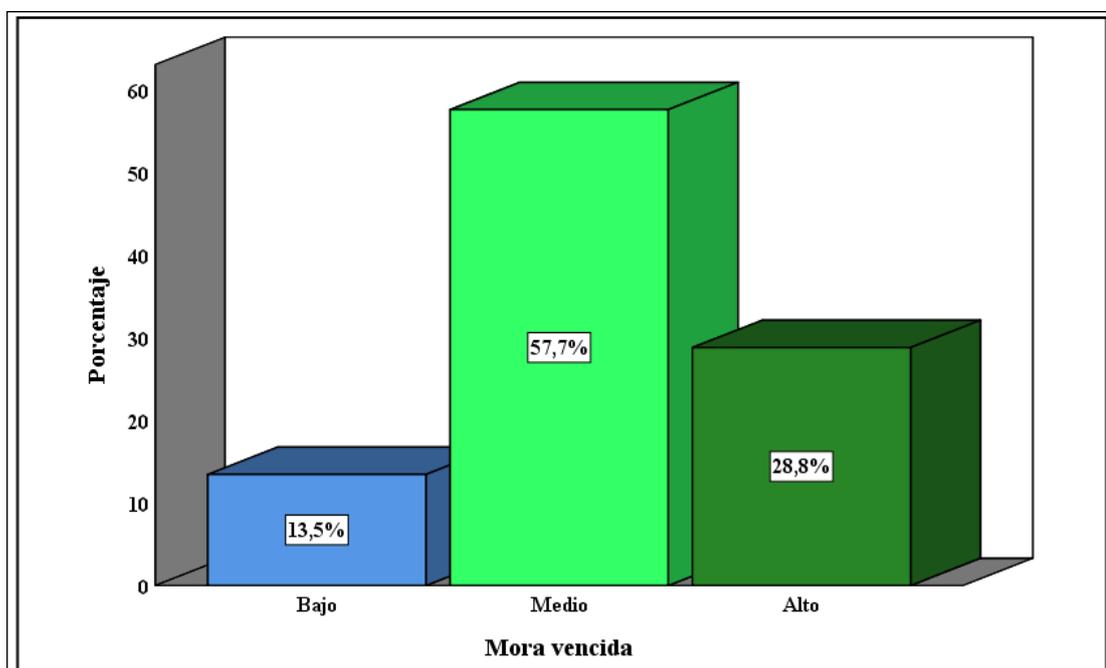
Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: un 13,5% (7) de los trabajadores consideraron que la capacidad y garantía de pago tiene un nivel bajo, mientras que el 50,0% (26) percibió que la capacidad y garantía de pago tiene un nivel medio y el 36,5% (19) mantiene la percepción que la capacidad y garantía de pago tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 86,5% que percibe una capacidad y garantía de pago medio alto en la Caja Huancayo sucursal – Chanchamayo periodo 2020-2021, debiendo obtener la mayor información y documentación posible del cliente al que pretende exigir el cobro de la deuda.

b. Resultados (D2-V2): Mora vencida**Tabla 14***Resultados de Mora vencida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	7	13,5	13,5	13,5
Medio	30	57,7	57,7	71,2
Alto	15	28,8	28,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 16*Resultados de Mora vencida*

Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 13,5% (7) de los trabajadores consideraron que la mora vencida tiene un nivel bajo, el 57,7% (30) percibió que la mora vencida tiene un nivel medio y el 28,8% (15) mantiene la percepción que la mora vencida tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 86,5% que percibe una morosidad medio alto en la Caja Huancayo sucursal – Chanchamayo periodo 2020-2021, pudiendo prevenirlos poniendo en práctica algunas estrategias y hábitos de cobranza.

c. Resultados de (D3-V2): Mora riesgo alto

Tabla 15

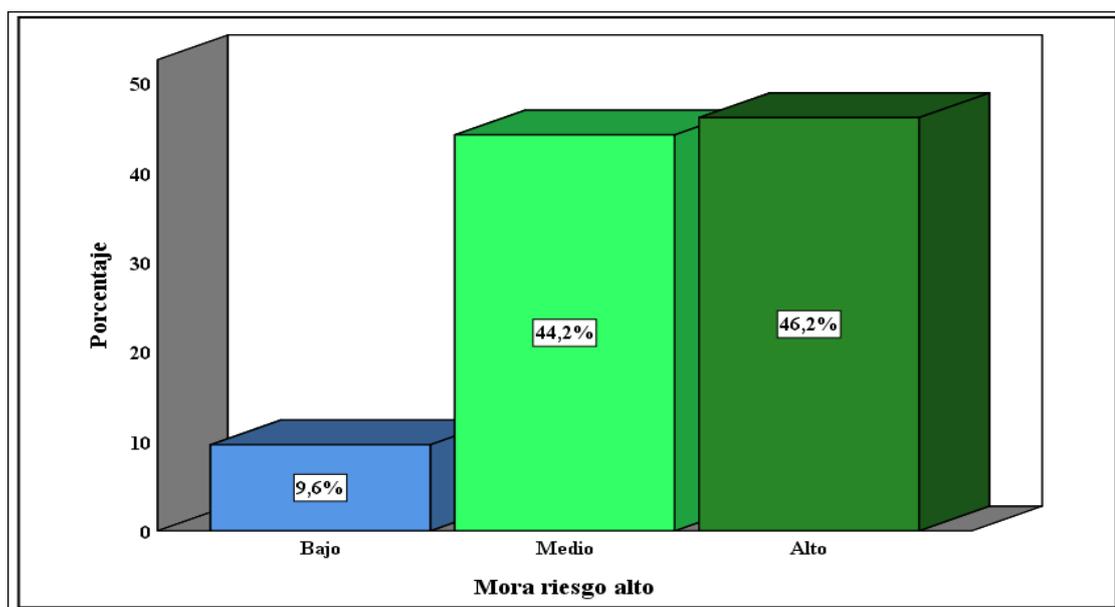
Resultados de Mora riesgo alto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	5	9,6	9,6	9,6
Medio	23	44,2	44,2	53,8
Alto	24	46,2	46,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada.

Figura 17

Resultados de Mora riesgo alto



Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 9,6% (5) de los trabajadores consideraron que la mora de riesgo alto tiene un nivel bajo, el 44,2% (23) percibió que la mora de riesgo alto tiene un nivel medio y el 46,2% (24) mantiene la percepción que la mora de riesgo alto tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 94,2% que percibe una morosidad medio alto en la

Caja Huancayo sucursal – Chanchamayo periodo 2020-2021, siendo necesario el análisis permanente de la calidad de cartera para obtener fácilmente una información confiable del cliente.

d. Resultados de (D4-V2): Reducir morosidad

Tabla 16

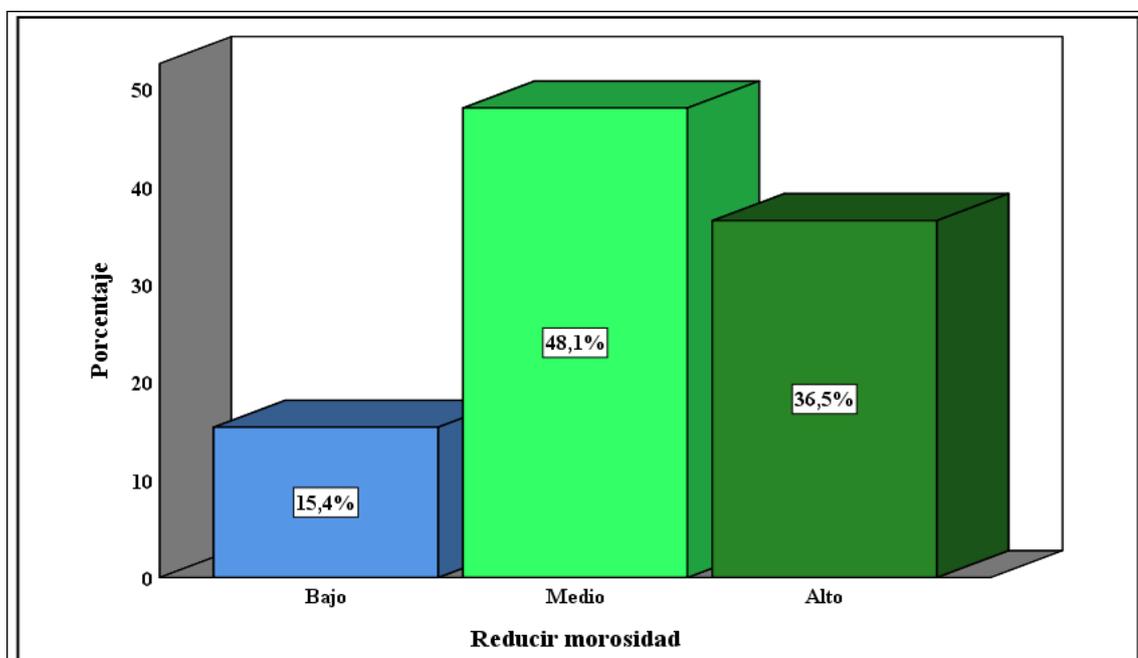
Resultados de Reducción de la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	15,4	15,4	15,4
	Medio	25	48,1	48,1	63,5
	Alto	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 18

Resultados de Reducción de la morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS 25.

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación efectuado, los resultados obtenidos son: el 15,4% (8) de los trabajadores consideraron que la reducción de la morosidad tiene un nivel bajo, el 48,1% (25) percibió que la reducción de la morosidad tiene un nivel medio y el 36,5% (19) mantiene la percepción que la reducción de la morosidad tiene un nivel alto; hecho que nos permitió afirmar que en los encuestados hay una tendencia del 84,6% que percibe la reducción de la morosidad medio alto en la Caja Huancayo sucursal – Chanchamayo periodo 2020-2021, debiendo mejorar la capacidad de control, monitoreo y supervisión de los créditos.

5.2. Contraste de Hipótesis

Las pruebas no paramétricas fueron las más adecuadas para realizar la prueba de hipótesis en la presente investigación, debido a que las variables son numéricas y que no provienen de una distribución normal. Para nuestra prueba de hipótesis se ha utilizado la prueba no paramétrica de Rho de Spearman (Hernández et. al, 2019)

A. Prueba de la hipótesis General

- **Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna (H_1)**

H_1 : Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021.

H_0 : No existe una relación directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021.

- **Nivel de significancia (margen de error)**

Se planteo un nivel de significancia (alfa) 0,05 (5% de margen de error) a un nivel de confianza del 95%.

- **Regla de decisión de Rho de Spearman**

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la H_0 .

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, se rechaza la H_1 .

Tabla 17

Correlaciones de Gestión de cobranza y morosidad

			Gestión de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,789**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

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

Nota. Datos obtenidos del software estadístico. SPSS 25

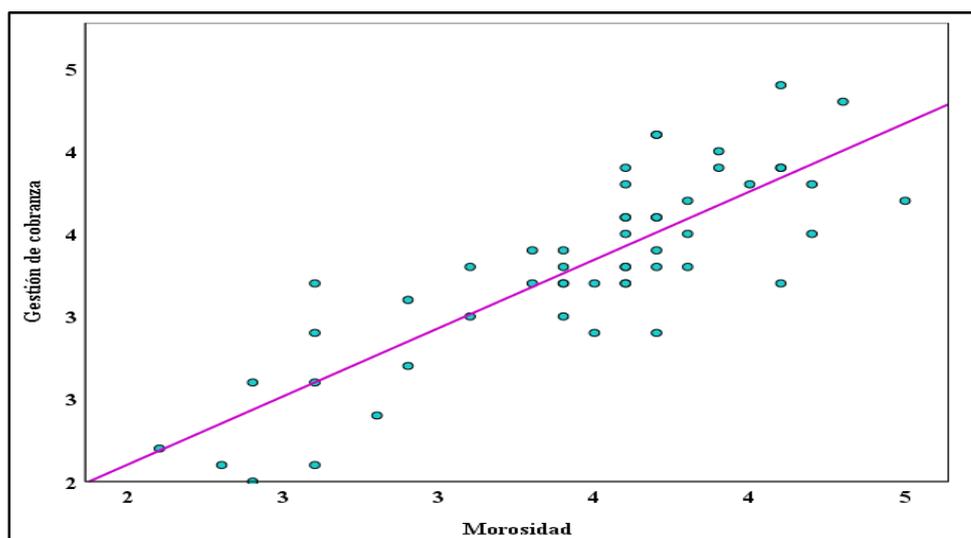
- **Conclusión**

Según los resultados obtenidos de la prueba de Spearman el p-valor es (0,000) que es menor a la significancia bilateral (0,05), por tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0). Esto nos permite concluir que: Existe una relación significativa y directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021. Asimismo, cabe señalar que la correlación es positiva muy fuerte y significativa (0,789**).

Tabla 18*Criterios de Interpretación del coeficiente de correlación*

Valor	Significado
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,1	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 a 0,1	Correlación positiva muy débil
0,11 a 0,25	Correlación positiva débil
0,26 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: Datos obtenidos de Hernández-Sampieri et al. (2019).

Tabla 19*Diagrama de dispersión de la hipótesis general*

Nota: Elaboración propia SPSS 25.

B. Prueba de hipótesis específicas

B.1 Prueba de la primera hipótesis específica.

- **Formulación de las hipótesis Nula (H0) y Alterna (H1)**

H1: Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020- 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020- 2021.

- **Nivel de significancia (Margen de error)**

Se planteo un nivel de significancia (alfa) 0,05 (5% de margen de error) a un nivel de confianza del 95%.

- **Regla de decisión de Rho de Spearman**

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₀**.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₁**.

Tabla 20

Correlaciones entre Gestión de Cobranza y Capacidad y garantía de pago

			Gestión de cobranza	Capacidad y garantía de pago
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,520**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Capacidad y garantía de pago	Coeficiente de correlación	0,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

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

Nota. Datos obtenidos del software estadístico. SPSS 25

- **Conclusión**

Según los resultados obtenidos de la prueba de Spearman el p-valor es (0,001) que es menor a la significancia bilateral (0,05), por tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (**H₁**) y rechazar la hipótesis nula (**H₀**). Esto nos permite concluir que: Existe una relación significativa y directa entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal

Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021. Asimismo, cabe señalar que la correlación es positiva considerable y significativa (0,520^{**})

B.2 Prueba de la segunda hipótesis específica.

- **Formulación de las hipótesis Nula (H0) y Alterna (H1)**

H₁: Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020- 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020- 2021.

- **Nivel de significancia (Margen de error)**

Se planteo un nivel de significancia (alfa) 0,05 (5% de margen de error) a un nivel de confianza del 95%.

- **Regla de decisión de Rho de Spearman**

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₀**.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₁**.

Tabla 21

Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Mora vencida

			Gestión de cobranza	Mora vencida
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,529 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Mora vencida	Coeficiente de correlación	0,529 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del software estadístico. SPSS 25.

- **Conclusión**

Según los resultados obtenidos de la prueba de Spearman el p-valor es (0,000) que es menor a la significancia bilateral (0,05), por tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (**H₁**) y rechazar la hipótesis nula (**H₀**). Esto nos permite concluir que: Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 - 2021. Asimismo, cabe señalar que la correlación es positiva media y significativa (0,529^{**})

B.3 Prueba de la tercera hipótesis específica.

- **Formulación de las hipótesis Nula (**H₀**) y Alterna (**H₁**)**

H₁: Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid- 19, año 2020- 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020- 2021.

- **Nivel de significancia (Margen de error)**

Se planteo un nivel de significancia (alfa) 0,05 (5% de margen de error) a un nivel de confianza del 95%.

- **Regla de decisión de Rho de Spearman**

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₀**.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, se rechaza la **H₁**.

Tabla 22*Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Mora riesgo alto*

			Gestión de cobranza	Mora riesgo alto
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	0,481**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Mora riesgo alto	Coefficiente de correlación	0,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

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

Nota. Datos obtenidos del software estadístico. Fuente: Elaboración propia SPSS 25.

- **Conclusión**

Según los resultados obtenidos de la prueba de Spearman el p-valor es (0,000) que es menor a la significancia bilateral (0,05), por tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (**H₁**) y rechazar la hipótesis nula (**H₀**). Esto nos permite concluir que: Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020- 2021. Asimismo, cabe señalar que la correlación es positiva media y significativa (0,481**)

B.4 Prueba de la cuarta hipótesis específica.

- **Formulación de las hipótesis Nula (H₀) y Alterna (H₁)**

H₁: Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020- 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020- 2021.

- **Nivel de significancia (Margen de error)**

Se planteo un nivel de significancia (alfa) 0,05 (5% de margen de error) a un nivel de confianza del 95%.

- **Regla de decisión de Rho de Spearman**

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la H_0 .

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, se rechaza la H_1 .

Tabla 23

Correlaciones entre Gestión de Cobranza y la Reducción de la morosidad

			Gestión de cobranza	Reducir morosidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	0,503**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Reducir morosidad	Coefficiente de correlación	0,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

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

Nota. Datos obtenidos del software estadístico.

- **Conclusión**

Según los resultados obtenidos de la prueba de Spearman el p-valor es (0,000) que es menor a la significancia bilateral (0,05), por tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0). Esto nos permite concluir que: Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. Asimismo, cabe señalar que la correlación es positiva media y significativa (0,503**)

Capítulo VI

Análisis y Discusión de Resultados

6.1. Discusión de resultados

La falta de pago de los créditos no solo crea problemas con las calificaciones crediticias de los clientes que están atrasados, sino también hay consecuencias para el sostenimiento de las instituciones financieras y para el sistema financiero en su conjunto, que en los últimos años este comportamiento se ha convertido en una tendencia o aumento significativo. En relación a la problemática expuesta, por efectos del COVID-19 a noviembre del 2020 en cuanto a los indicadores de deterioro de cartera se puede apreciar una subida ligera en los indicadores de morosidad que llega a 4.2% frente al comportamiento de la tasa de morosidad que en el 2018 fue de 2.95% en el 2019 fue de 3.02% y la morosidad de la cartera de alto riesgo que sube a 6.1%, pero otras terminaron siendo créditos en malas condiciones. Ubicado en la URL, <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2019/sistema-financiero-peruano.html#:~:text=Asimismo%2C%20la%20calidad%20de%20la,2018%20a%203.02%25%20en%202019.>

Cuando iniciamos esta investigación partimos de la evidencia que, un aumento de la morosidad o del volumen de la morosidad aumenta el nivel de riesgo y como consecuencia debe aumentar las provisiones requeridas para controlar el flujo de dinero mediante la mejora de un sistema de recaudación bajo cuatro etapas: el análisis de la situación de las cobranzas, la planificación, la ejecución y el seguimiento y control del modelo, para de esta manera poder gestionar adecuadamente la cobranza de un préstamo y que no afecte a la rentabilidad de la entidad financiera.

Por esta razón el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, periodo 2020 – 2021; para ello se tuvo presente los

objetivos de estudio que se concreta en la discusión sobre la base de los resultados descriptivos e inferenciales de las variables Gestión de cobranza y morosidad.

En cuanto a los resultados inferenciales para determinar el objetivo general, se ha evidenciado que existe una relación significativa y directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, periodo 2020- 2021, esto se ha podido encontrar utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman que arroja un resultado igual a (0,789**); de ahí podemos inferir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables que coincide con los resultados de Encinas Pérez (2019), quien ha desarrollado un trabajo de investigación sobre la “Gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio pospago de telefónica del Perú S.A.A. en Tacna, periodo 2014 – 2017” en donde también obtiene un resultado similar de 85,133^a mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson a un nivel de significancia = 0,05 con 3 grados de libertad demostrando que los factores generadores de la morosidad en la cartera de clientes pospago de Telefónica del Perú S.A.A están directamente relacionados a la gestión de cobranza.

También, Mendoza Jorge, (2020) en un estudio titulado “Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali”, concluye que:

Los factores determinantes del crecimiento de la morosidad en los créditos de la Caja Huancayo Agencia Aguaytía están diferenciados por una débil evaluación de créditos y una baja cultura de pago, porque el proceso de evaluación crediticio se inicia con la presentación del documento oficial de identidad (DOI) por parte del solicitante, sustentos del negocio, de propiedad, de deudas, búsqueda del historial crediticio en las centrales de riesgo, visita de campo y el otorgamiento del crédito según niveles de aprobación. Cuyo resultado de la investigación fue que el 50.8% de los clientes no puntuales manifestaron estar en esta situación

por no administrar correctamente el negocio, el 26.9% están en dicha situación por bajo nivel de ingresos en las ventas y el 15.4% por poca rotación de mercaderías.

Para llegar a esta conclusión ha utilizado el análisis de la correlación no paramétrica de Rho de Spearman, obteniendo un resultado que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% y que a partir de estos resultados se puede deducir que existe un efecto directo entre las dimensiones de morosidad y la gestión de cobranza, lo cual coincide con los resultados de nuestra investigación.

También para determinar el primer objetivo específico que pedía: Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago; de acuerdo al procesamiento y análisis de datos de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable de 0,520** (52,0%). En el segundo objetivo específico que pedía: Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la mora vencida de acuerdo al procesamiento y análisis de datos de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable de 0,529** (52,9%). En el tercer objetivo específico que pedía: Describir la relación entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto; de acuerdo al procesamiento y análisis de datos de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva media de 0,481** (48,1%) y finalmente en el cuarto objetivo específico que pedía: Conocer la relación entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad; de acuerdo al procesamiento y análisis de datos de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable de 0,503** (50,3%).

6.2. Aportes a la investigación

Desde una perspectiva más general y dentro de este marco de resultados nos permitimos plantear las siguientes propuestas:

1. Antes de seguir otorgando más créditos, se debe hacer una investigación pormenorizada a los clientes y hacer un seguimiento a los colaboradores encargados

de otorgar estos créditos, para que cumplan objetivos y metas alcanzables sin excederse de los límites razonables para otorgar créditos desmedidos que a la larga resulten perjudiciales a la entidad financiera.

2. El progreso tecnológico y la innovación se consideran ahora el camino más indiscutible del desarrollo institucional y tiene implicaciones relevantes en los resultados financieros, así como en el campo de la dinámica competitiva y la viabilidad de las instituciones financieras como la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo. A veces, el ciclo de vida de una tecnología tiene caducidad y los sistemas que giran en torno a ella se construyen para un determinado periodo por lo que es necesario y recomendable actualizar los sistemas tecnológicos con una visión general del curso de acción y posibles tendencias de desarrollo; por lo que sería recomendable llevar un control más estricto de las deudas, sirviéndose del apoyo de sistemas tecnológicos vigentes, efectivos y avanzados
3. Se debe distribuir las tareas con personas que cumplan un determinado perfil y en el caso de los cobradores deben realizar un seguimiento a los clientes para mantener las cosas bajo control, buscando ser un buen comunicador y tener buen juicio para comprender y actuar de acuerdo con la situación que le presenta el cliente moroso. Lo ideal es encontrar un diálogo en el que el deudor explique sus razones para no cumplir y luego llegar a un acuerdo en el que se pueda liquidar al menos parcialmente la deuda, se debe evitar dejar el área de cobranzas en manos de personas muy poco confiables.
4. El comportamiento de los deudores es muy variado, siendo necesario categorizar las deudas para de esta manera poder configurar el estado de cobranza de los clientes y lógicamente en base a esto, se pueda dar una mejor atención y seguimiento a quienes lo necesitan. Es posible que algunas personas tienen recursos para pagar, pero aun así no cumplen, mientras que hay deudores que no tienen muchos recursos por tanto su

cumplimiento es anormal lo que se refleja en un incremento de la morosidad, visto de esta forma se debe clasificar la cobranza de acuerdo con el nivel de complejidad de los clientes deudores.

5. Todo proceso de cobranza debe medirse y mejorarse constantemente, para ello es necesario que se generen informes permanentes que puedan mostrar la evolución de los principales indicadores de grupo moroso. Con base en estas métricas, se podrá diagnosticar qué tan buenos (o malos) son el sistema de cobranza e identificar los procedimientos que se deben mejorar, bajo los siguientes indicadores básicos:

- Periodo medio de cobranza
- Tiempo promedio de la deuda
- Ratio de deuda pendiente
- Porcentaje de clientes gestionados

Cabe considerar por otra parte que, al describir los resultados de la encuesta sobre los factores que influye la morosidad en relación a la gestión de cobranza, esta investigación nos permite proponer soluciones prácticas a los problemas del estudio, de acuerdo al siguiente detalle:

Nivel de Responsabilidad para Tipologías de Créditos Judiciales

TIPO DE NEGOCIACION	CUOTAS MENSUALES	CONCEPTO	NIVEL DE APROBACION SEGÚN CARGO			
			ADMINISTRADOR	EJECUTIVO LEGAL O ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES	JEFE TERRITORIAL DE RECUPERACIONES	JEFE DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
Congelamiento de deuda.	Hasta 12 cuotas	Interés compensatorio	-	-	-	100%
		Interés moratorio	-	-	-	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración para cancelación	Al contado	Interés compensatorio	20%	50%	60%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	01 cuota	Interés compensatorio	20%	50%	60%	100%

		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 03 cuotas	Interés compensatorio	10%	40%	50%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 05 cuotas	Interés compensatorio	-	30%	40%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta las 12 cuotas (Monto inicial del 30% a más)	Interés compensatorio	10%	20%	30%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%

Nivel de Responsabilidad para Tipologías de Créditos Judiciales sin Medida Cautelar Ejecutable, sin Garantías Reales y Créditos Extrajudiciales

TIPO DE NEGOCIACION	CUOTAS MENSUALES	CONCEPTO	NIVEL DE APROBACION SEGÚN CARGO			
			ADMINISTRADOR	EJECUTIVO LEGAL O ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES	JEFE TERRITORIAL DE RECUPERACIONES	JEFE DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
Congelamiento de deuda.	Hasta 12 cuotas	Interés compensatorio	-	-	-	100%
		Interés moratorio	-	-	-	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración para cancelación	Al contado	Interés compensatorio	40%	60%	70%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	01 cuota	Interés compensatorio	40%	60%	70%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 03 cuotas	Interés compensatorio	30%	50%	60%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 05 cuotas	Interés compensatorio	20%	40%	50%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta las 12 cuotas (Monto inicial del 30% a más)	Interés compensatorio	20%	30%	40%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%

Nivel de Aprobación Según Cargo

TIPO DE NEGOCIACION	CUOTAS MENSUALES	CONCEPTO	RESPONSABLES			
			ADMINISTRADOR	EJECUTIVO LEGAL O ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES	JEFE TERRITORIAL DE RECUPERACIONES	JEFE DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
Congelamiento de deuda.	Hasta 60 cuotas	Interés compensatorio	-	-	-	100%
		Interés moratorio	-	-	-	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración para cancelación	Al contado	Interés compensatorio	60%	70%	80%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	01 cuota	Interés compensatorio	60%	70%	80%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 12 cuotas	Interés compensatorio	50%	60%	70%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 24 cuotas	Interés compensatorio	40%	50%	60%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%
Exoneración de deuda	Hasta 36 cuotas	Interés compensatorio	-	40%	50%	100%
		Interés moratorio	100%	100%	100%	100%
		Gastos	-	-	-	100%

Estrategias de Recuperación

1. Créditos Minoristas y no Minoristas:

Días de atraso Mínimo	Días de atraso Máximo	ACCION A REALIZAR	RESPONSABLE	EJECUTOR
-2	0	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
1	2	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
3	30	GESTION TELEFONICA	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES O SERVICIOS EXTERNOS
1	5		ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS
31	120	ENVIO MENSUAL DE CORREO ELECTRONICO (DE TENER SERVICIO ACTIVO)	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES
6	15	1RA NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO TITULAR Y AVAL/ CENTRALES DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
16	30	2DA NOTIFICACION DE COBRANZA TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
31	75	3RA NOTIFICACION COBRANZAS ESPECIALES TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES

76	90	4TA NOTIFICACION COMUCACION REITERATIVA TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
91	105	NOTIF. COMUNICACIÓN REITERATIVA E INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
106	>106	INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL (CARTA MONTO MENORES A US\$ 300)	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR LEGAL EXTERNO, SERVICIOS EXTERNOS

2. Créditos Agropecuarios:

Días de atraso Mínimo	Días de atraso Máximo	ACCION A REALIZAR	RESPONSABLE	EJECUTOR
-60	0	VISITA DOMICILIARIA PREVIA A CLIENTE	ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS
-2	0	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
1	2	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
3	30	GESTION TELEFONICA	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES O SERVICIOS EXTERNOS
1	15	1RA NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO TITULAR Y AVAL/ CENTRALES DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
16	30	2DA NOTIFICACION DE COBRANZA TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
31	75	3RA NOTIFICACION COBRANZAS ESPECIALES TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
76	90	4TA NOTIFICACION COMUCACION REITERATIVA	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
91	105	NOTIF. COMUNICACIÓN REITERATIVA E INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
106	>106	INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL (CARTA MONTO MENORES A US\$ 300)	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR LEGAL EXTERNO, SERVICIOS EXTERNOS

3. Créditos de Consumo:

Días de atraso Mínimo	Días de atraso Máximo	ACCION A REALIZAR	RESPONSABLE	EJECUTOR
-2	0	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
1	2	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
3	30	GESTION TELEFONICA	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES O SERVICIOS EXTERNOS
31	120	ENVIO MENSUAL DE CORREO ELECTRONICO (DE TENER SERVICIO ACTIVO)	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES

8	15	LLAMADA TELEFONICA O VISITA CON CARTA RECORDATORIA DE PAGO	ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS
16	30	1RA NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO TITULAR Y AVAL/ CENTRALES DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS
31	60	2DA NOTIFICACION DE COBRANZA TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
61	90	3RA NOTIFICACION COBRANZAS ESPECIALES TITULAR Y AVAL	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
91	120	4TA NOTIFICACION COMUCACION REITERATIVA	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS Y/O ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
121	>121	INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL (CARTA MONTO MENORES A US\$ 300)	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR LEGAL EXTERNO, SERVICIOS EXTERNOS

4. Créditos de Consumo Convenios no Revolventes:

Días de atraso Mínimo	Días de atraso Máximo	ACCION A REALIZAR	RESPONSABLE	EJECUTOR
0	7	VISITA PLANILLERO DEL CONVENIO PARA COORDINAR DESCUENTOS NO REALIZADOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
8	30	CARTA DE AVISO NO DESCUENTO, QUE NO LE DESCANTARON Y NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO Y PROCESO DE ENVIO DE DATOS DE DESCUENTO	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS
31	60	PROCESO DE ENVIO DE DATOS PARA DCTO AVAL 2DA NOTIF. DE COBRANZA AL TITULAR Y ENVIO DE DESCUENTOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS
61	90	3RA NOTIFICACION COBRANZAS ESPECIALES TITULAR Y AVAL Y ENVIO DE DESCUENTOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, ADMINISTRADOR
91	120	NOTIF COMUNICACIÓN REITERATIVA (INICIO DE ACCIONES JUDICIALES) Y ENVIO DE DESCUENTOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, ADMINISTRADOR	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, ADMINISTRADOR
106	>106	NOTIF COMUNICACIÓN REITERATIVA (INICIO DE DEMANDA JUDICIAL) Y ENVIO DE DESCUENTOS	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, ADMINISTRADOR, DPTO CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS O AUXILIAR DE CREDITOS, ADMINISTRADOR, SERVICIOS EXTERNOS

5. Créditos Hipotecarios para Vivienda:

Días de atraso Mínimo	Días de atraso Máximo	ACCION A REALIZAR	RESPONSABLE	EJECUTOR
-2	0	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	AUXILIAR DE RECUPERACIONES
1	2	MENSAJE SMS	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
1	120	LLAMADA TELEFONICA (OPCIONAL)	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES
1	5	VISITA	ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS

6	30	IRA NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO TITULAR Y AVAL/ CENTRALES DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS	ASESOR DE NEGOCIOS
31	60	2DA NOTIFICACION DE COBRANZA TITULAR Y AVAL/ CENTRAL DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
61	90	3RA NOTIFICACION DE COBRANZA TITULAR Y AVAL/ CENTRAL DE RIESGOS	ASESOR DE NEGOCIOS ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES
91	120	4TA NOTIF COMUNICACIÓN REITERATIVA (INICIO DE ACCIONES JUDICIALES)	ASESOR DE NEGOCIOS ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS
121	>121	NOTIF. COMUNICACIÓN REITERATIVAS INICIO DE LA DEMANDA JUDICIAL (CARTA MONTOS MENORES A US\$300)	ASESOR DE NEGOCIOS ADMINISTRADOR, DPTO. DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	ASESOR DE NEGOCIOS, ADMINISTRADOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACIONES, SERVICIOS EXTERNOS

Responsabilidades de Envío de la Información - Venta de Cartera

INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN A SER REMITIDA A LA SBS		RESPONSABILIDAD DE LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN
a. Copia certificada del acta de Directorio o del órgano competente en que se aprueba la operación de transferencia de cartera crediticia.		Secretaria de directorio
b. Contrato o proyecto de contrato, según corresponda, de transferencia en el que precisara la identificación, responsabilidad y derechos de las partes intervinientes, de acuerdo con las disposiciones del presente Reglamento.		Asistente de contratos
c. Un informe en el cual se incorpore como mínimo la siguiente información	1. Clasificación crediticia de la adquirente conforme con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en los casos de transferencias financiadas.	Gerencias de Riesgos
	2. Valor contable de la cartera	Dpto. de Contabilidad
	3. Precio de venta de la cartera, modalidad y periodicidad de pago.	Dpto. de Contabilidad y Recuperaciones
	4. Ganancia o pérdida respecto al valor contable.	Dpto. de Contabilidad
	5. Activos o derechos que se transfieren con la cartera crediticia, según el contrato, indicando su respectivo precio.	Dpto. de Contabilidad y Recuperaciones
	6. Registro contables de la operación	Dpto. de Contabilidad y Recuperaciones
	7. Efectos de la transferencia en el patrimonio efectivo	Dpto. de Contabilidad
	8. Efectos de la transferencia en las provisiones y límites globales e individuales de la empresa transferentes.	Gerencias de Riesgos
	9. Relación de los deudores de la cartera crediticia transferido, detallando lo siguiente: - Código SBS - Monto, tipo y características de los créditos por tipo de moneda. - Clasificación del deudor conforme con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. - Situación contable del crédito. Tipo y valor de las garantías, indicando la última fecha de su valuación, en caso correspondiente. - Provisiones constituidas y requeridas. Esta información deberá ser remitida en medios magnéticos	Dpto. de Contabilidad y Recuperaciones

Responsabilidades de Envío de la Información- Adquisición De Cartera

INFORMACION O DOCUMENTACION A SER REMITIDA A LA SBS	RESPONSABLES DE LA ENTREGA DE LA INFORMACION
a. Identificación del funcionario o funcionarios de la instancia responsable de la aprobación de la operación de adquisición de cartera crediticia. Tratándose de adquisiciones que requieren autorización, se remitirá la copia certificada del acta de Directorio o del órgano competente en que se aprueba la operación de adquisición de cartera crediticia.	Secretaria de directorio
b. Proyecto del contrato de adquisición, en el que se precisara la identificación, responsabilidades y derechos de las partes intervinientes, de acuerdo con las disposiciones del presente Reglamento.	Asistente de contratos
c. Relación de deudores de la cartera crediticia que será adquirida, detallando en cada caso y según corresponda: - Código SBS del deudor. - Monto, tipo y características de los créditos por tipo de moneda. - Clasificación del deudor conforme con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. - Situación contable con crédito. - Tipo y valor de las garantías, indicando la última fecha de su valuación, en caso corresponda. - Provisiones constituidas y requeridas Esta información deberá ser remitida en medios magnéticos.	Dpto. de Contratos y Recuperaciones
d. Indicar si la transferencia es la acreedora original de la cartera adquirida o si esta la adquirido de otra persona, en el último caso señalar su nombre o razón social, según corresponda, y la fecha de la adquisición.	Dpto. de Contratos y Recuperaciones
e. Precio de adquisición de la cartera, modalidad y periodicidad de cobro.	Dpto. de Contratos y Recuperaciones
f. <u>Guanacia o pérdida respecto al valor contable</u>	Dpto. de Contabilidad
g. Activos o derechos que se adquieren con la cartera crediticia, según el contacto, indicando su respectivo precio.	Dpto. de Contratos y Recuperaciones
h. Registro contable de la operación	Dpto. de Contabilidad
i. Efectos de la adquisición en el patrimonio efectivo.	Dpto. de Contabilidad
j. Efectos de la adquisición en las provisiones y en los límites globales e individuales de la empresa adquiriente.	Gerencia de Riesgos

Conclusiones

1. Se ha determinado que la *Gestión de Cobranza* se relaciona directamente con *Morosidad* en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s = 0,789$ que se tipifica como positiva muy fuerte y significativa directa. El 7,7% de trabajadores colaboradores consideran que la Gestión de Cobranza es muy bajo, el 69,2% consideran que es medio, el 23,1% consideran que es alto, asimismo el 5,8% de trabajadores que la Morosidad, es muy bajo, el 53,8% consideran que es de nivel medio, el 40,4% consideran de un nivel alto.
2. Se ha determinado que la Gestión de Cobranza se relaciona directamente con la capacidad y garantía de pago como parte de la Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida es $r_s = 0,520$ que se tipifica como positiva media. El 13,5% de trabajadores consideran que la capacidad y garantía de pago es muy baja, mientras el 50,0% consideran que es medio, el 36,5% consideran que es de nivel alto.
3. Se ha determinado que la Gestión de Cobranza se relaciona directamente de forma demostrativa con la Mora vencida como parte de la Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida es $r_s = 0,529$ que se tipifica como positiva media. El 13,5% de trabajadores consideran que la Mora vencida es muy bajo, el 57,7% consideran que es de nivel medio, el 28,8% consideran en un nivel alto.
4. Se ha determinado que la Gestión de Cobranza se relaciona directamente en la forma demostrativa con la mora riesgo alto como parte de la Morosidad en la Caja Municipal de

Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida es $r_s = 0,481$ que se tipifica como positiva media. El 9,6% de trabajadores consideran que la mora de riesgo alto es muy baja, el 44,2% consideran un nivel medio, el 46,2 % consideran en un nivel alto.

5. Se ha determinado que la Gestión de Cobranza se relaciona directamente en la forma importante con la Reducción de la morosidad como parte de la Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 - 2021. La intensidad de la relación obtenida es $r_s = 0,503$ que se tipifica como positiva media y significativa. El 15,4% de trabajadores consideran que Reducción de la morosidad es muy bajo, el 48,1% consideran en un nivel medio, el 36,5% consideran que es favorable y el 36,5% consideran en un nivel alto.

Recomendaciones

- Los directivos y funcionarios de la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, debe mostrar los registros de cada mes de manera detallada respecto a la gestión de cobranza efectuado durante un periodo determinado.
- Los directivos y funcionarios de la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, realicen de manera más óptima la selección de personal para que labore en las áreas que involucre el tema de Gestión de Cobranza y la morosidad ya que, de los colaboradores una parte considerable desconocen de los conceptos básicos relacionados al tema.
- Los directivos y funcionarios de la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, realicen talleres o eventos que generen nuevos conocimientos en relación a temas en gestión de créditos y estrategias de cobranzas, con la finalidad de entender la importancia que representa la Gestión de cobranzas para el éxito de la entidad financiera.
- Los directivos y funcionarios de la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, deben mejorar la gestión de cobranzas para sembrar una cultura financiera de pagos en las personas que solicitan créditos, para disminuir los niveles de morosidad.

Referencias Bibliográficas

- Aguila, Camargo y Morales. (diciembre 2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Economía y Sociedad* 62, CIES, 74-81. Recuperado el 8 de octubre de 2021, de https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf
- Antezana y Collazos. (2019). *CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITOS HUANCAYO – AGENCIA PAUCARÁ – HUANCAVELICA, 2017*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 8 de octubre de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5844>
- Araiza. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar. Boletín técnico*, 5. Recuperado el 8 de octubre de 2021, de https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF
- Auccapuclla y Velasquez. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero*. Lima: Universidad Peruana Union. Recuperado el 18 de diciembre de 2021, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2479/Mayra_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreto. (2011). *Crisis Financiera Internacional: Entre Recetas y Paradigmas*. Bogotá : Universidad Piloto de Colombia. .
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota : Pearson.
- Brachfield. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona : Profit Editorial.
- Cáceres. (2020). *La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 8 de octubre de 2021, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15099/Caceres_Ramos_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camposano y Idelfoncio. (2020). *Relación de las políticas crediticias como alternativa para disminuir la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL-2019*. Huancayo: Univesidad Peruana los Andes. Recuperado el 2021 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2382/TI%20CAMPOSANO%20RAMOS%20YISSELA%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo. (2019). *GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN*. Pimentel: Universidad Señor de Sipam.

- Castillo. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Buenos Aires: Argentina : Tercero en discordia.
- Caycho. (2017). *La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el estudio jurídico Romero d & Asociados, lima, 2017*. Lima : Universidad César Vallejo .
- Class y Asociados. (2021). *Informe de clasificación de Riesgo: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.* Lima: Class & Asociados. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/CLASS%20062021.pdf>
- Collazos, Antezana y. (2019). *Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo – agencia Paucará – Huancavelica, 2017*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5844/T010_71954563_T_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdoba. (2016). *Gestión financiera* . Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Coronel y Quintana. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo*. Huancayo: Univeersidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- DeLara. (2013). *Clasificación de los riesgos financieros. En Medición y control de riesgos financieros*. México D.F.: Limusa.
- Delgado, Cardona y Gil. (2017). *Diseño de un modelo de scoring para la gestión eficiente de la cartera en una agencia de Cobranzas*. Empresa y territorio, 45-65. doi: 10.31469/escenarios.v6n7a2
- Diaz y Flores. (2020). *Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Eco. (1977). *Cómo se hace una tesis*. México: Gedisa.
- El Comercio . (21 de marzo de 2021). *¿La segunda ola está terminando de resquebrajar el sistema financiero: la situación real en el Perú?*, pág. 12.
- García. (2009). *Administración financiera fundamentos y aplicaciones. En El concepto capital de trabajo*. Cali, Colombia: Prensa Moderna Impresores S.A.
- Gitman y Zutter. (2012). *Principios de administración financiera*. México : Pearson educación.
- Gonzalez. (2002). *La Negacion de los procesos de cobranza*. Madrid: Editora Cosac Naify.
- Hernandez y Matheus. (2013). *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas: Cómo gestionar de forma mas eficiente las ventas a crédito y sus cobranzas en una organización*. Madrid : Editorial Académica Española,.

- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá : Editorial Mc. Graw Hill.
- Herz. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Hilario. (2021). *Relación entre los créditos y la morosidad de la banca múltiple peruana periodo: 2013-2018*. Huacho: Universidad Nacional Faustino Sanchez Carrion. Recuperado el 18 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5381/HILARIO%20VILLA%20NUEVA%20SULVEY%20KATIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inga. (2018). *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizarraga. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Lima : Universidad San Martín de Porres .
- Llontop y Morillo. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la empresa comercial, periodo 2013-2017*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/25324>
- Maldonado y Santillan. (2019). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4030?show=full>
- Molina. (2005). *El gestor de cobranzas*. México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF.
- Moncada y Rodríguez. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. doi:<https://doi.org/10.19083/tesis/624526>
- Montes. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas*. Mexico: Universidad Iberoamericana. Recuperado el 8 de octubre de 2021, de <http://ri.iberomx.mx/bitstream/handle/iberomx/860/014610s.pdf?sequence=1>
- Morales. (2014). *Crédito y cobranza*. México : Grupo editorial patria.
- Morales y Morales . (2014). *Crédito y Cobranza*. México : Patria .
- Munch. (2009). *Administración* . Mexico : Retrieved from.
- Muñoz. (2010). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Revista Acción Insight, N°26. p.2.
- notifix.info. (5 de agosto de 2019). *Importaciones peruanas de aglomerado crecen 13.3% en 5M-2019*. notifix.info, pág. 7. Recuperado el 3 de enero de 2022, de

<https://notifix.info/es/noticias-es/mercados/40378-importaciones-peruanas-de-aglomerado-crecen-13-3-en-5m-2019>

- Núñez y Pinedo. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018*. Trujillo: Univeridad Privada del Norte. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%c3%ba%c3%bl1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20-%20Pinedo%20Rojas%20Ang%c3%a9lica%20Mar%c3%ada%20%282%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Pacheco. (1992). *La gestión del Departamento de cobranzas de una empresa*. México : Unitec.
- Pacheco. (2011). *Gestión de Cobranzas con Excel*. Lima : Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Pedrosa. (8 de octubre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pinto y Chuquimamani. (2016). *CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS RURALES EN LA REGIÓN PUNO*. Revista Científica Investigación Andina. Recuperado el 18 de diciembre de 2021, de <http://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/144/123>
- Rayo. (2013). *Riesgo de Crédito en Basilea II*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Rendón. (2018). *Modelo de gestión de cobranzas para recuperación de cartera vencida en Tablicon S. A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30581/1/TESIS%20KAREN%20RENDO%20N%2020%20ABRIL%202018.pdf>
- Robles. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. México : Red Tercer Milenio.
- Romero. (2019). “*Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana 2017-2018*”. Lima: Universidad Ricaldo Palma. Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3243/CONT-T030_42811921_T%20%20%20ROMERO%20ARCESABE%20JAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ross, Westerfield y Jaffe. (2010). *Finanzas corporativas*. México : Mc Graw Hill.
- Siccos y Choque. (2021). *Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación crediticia para clientes independientes ensituación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Recuperado el 12 de octubre de

- 2021, de
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3949/Cinthy_Katy_Tesis_bachiller_2021.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Trigoso. (16 de junio de 2012). *Melamina desplaza a madera en muebles de oficina y hogar*. Gestión , pág. 7.
- Van y Wachowicz. (2010). *Administración financiera*. . México : Pearson educación.
- Velasteguí y Sánchez. (2017). *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos*. Visionario Digital, 41-54.
doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Wittlinger, Carranza, y Mori. (2008). *MEJORES PRÁCTICAS EN ESTRATEGIAS DE COBRANZA*. InSight. Recuperado el 18 de diciembre de 2021, de https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo por el periodo Covid-19, año 2021 - 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021.</p>	<p>VARIABLES (V1) Gestión de cobranza</p>	<p>Método de investigación Científico</p>
<p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Hipótesis Específicas Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la capacidad y garantía de pago en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Dimensiones Prevención Cartera vencida</p>	<p>Tipo de investigación Aplicativa</p>
<p>¿Qué relación entre la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la mora la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora la gestión de cobranza y la mora vencida en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo en periodo Covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Variable (V2) Morosidad</p>	<p>Nivel de investigación Correlacional</p>
<p>¿Qué relación entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la mora riesgo alto en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Dimensiones Capacidad y garantía de pago Mora vencida Mora riesgo Alto Reducir morosidad</p>	<p>Diseño No experimental, descriptivo y correlacional - causal</p>
<p>¿Qué relación entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021</p>	<p>Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo, en periodo covid-19, año 2020 – 2021</p>		<p>Población 52 colaboradores</p>
				<p>Muestra 52 colaboradores</p>
				<p>Estadísticos Descriptiva: frecuencias, tablas y figuras</p>
				<p>Inferencial. Rho de Spearman.</p>

Anexo 02: Matriz de Operacionalización del Instrumento

➤ Variable Gestión de Cobranza

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	ÍTEMS
Gestión de Cobranza	Proceso mediante el cual las empresas velan porque sus clientes mantengan al día sus pagos o cancelen la totalidad de una deuda.	Prevención	Recuperación Anticipada	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a mejorar la gestión de cobranza?
			Rentabilidad	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?
			Límites temporales	¿Percibes que los límites temporales ayudan a implementar distintos tipos de estrategias?
		Cartera vencida	Negociación	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?
			Políticas de crédito	¿Consideras que las políticas de crédito son importantes en las negociaciones?
			Morosidad	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?
			Recursos Informáticos	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?
			Aumento de información	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?
Productividad Información actualizada	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento? ¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?			

➤ Variable Morosidad

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	ÍTEMES
Morosidad	Cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago, sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto	Capacidad y garantía de pago	Créditos Altos	¿Los créditos que entregan en la Caja Huancayo son altos y los clientes tienen la posibilidad de pagarlos de forma oportuna?
			Créditos largo plazo	¿Los créditos en la Caja Huancayo son de largo plazo para ser pagados y los clientes no pueden pagar sus deudas asumidas?
			Endeudamiento	¿El nivel de deuda que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Huancayo?
			Historia de crédito	¿la historia de crédito de los clientes le proporciona la posibilidad de tener acceso a nuevo crédito en la Caja Huancayo? ¿La evaluación financiera y económica se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Caja Huancayo?
		Mora vencida	Mora personal	¿La Caja Huancayo cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos? ¿La Caja Huancayo cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?
			Mora Mype	¿En la Caja Huancayo realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?
			Mora de consumo	¿En la Caja Huancayo el índice de morosidad es alto en las modalidades de créditos entregados?
		Mora riesgo Alto	Mora hipotecario	¿La Caja Huancayo tiene un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?
			Refinanciamiento créditos	¿Los créditos reprogramados y refinanciados afectan a la Caja Huancayo?
			Judicialización créditos	¿Los créditos judicializados son un riesgo en la Caja Huancayo?
Reducir morosidad	Medir costos riesgo de crédito	¿En la Caja Huancayo realizan análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?		
	Patrimonio	¿En la Caja Huancayo por el incremento del índice de morosidad hacen un análisis de costos?		

Anexo 03: El Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género: Masculino () Femenino ()
1.2. Edad: 17-20 años() 21-24 años () 25-28 años () 29 a más ()

II. FUNDAMENTACIÓN

Este instrumento pretende medir con cierta aproximación la relación de la Gestión de Cobranza y Morosidad en la Caja Municipal de Huancayo sucursal Chanchamayo por periodo Covid-19 año 2021 - 2021 Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, y por ningún motivo serán divulgados ni utilizados en perjuicio de los participantes, tampoco serán accesibles a otras personas.

III. INSTRUCCIONES

Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantean, pero tampoco las contestes sin reflexionar.

No dejes ninguna afirmación sin contestar.

Para responder cada afirmación marca con un aspa en la celda que corresponde a cada valoración del **1 al 5**, donde:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

IV. EJECUCIÓN:

N°	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Gestión de cobranza						
1	¿Considera Ud., que la recuperación anticipada ayuda a mejorar la gestión de cobranza?					
2	¿Considera Ud. que cumplir con todos los procesos de la gestión de cobranza es proporciona una rentabilidad a la empresa?					

3	¿Considera Ud. que el factor tiempos temporales ayuda a mejorar la gestión de cobranza e implementar distintos tipos de estrategias?					
4	¿Considera Ud., que disponer de un cuadro de negociación de créditos ayuda una correcta gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores y clientes?					
5	¿Consideras que una buena implementación de políticas de crédito es importante en las negociaciones y ayuda a la gestión de cobranza?					
6	¿Considera Ud., que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?					
7	¿Considera Ud., que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?					
8	¿Considera Ud., que el aumento de información que brinda los gerentes ayuda a cumplir con las metas empresa?					
9	¿Consideras que la productividad en la gestión de cobranza es tarea de toda la organización de la empresa?					
10	¿Considera Ud., que el gerente utiliza información actualizada para las decisiones de la gestión de cobranza?					
Morosidad .. Esta de Acuerdo						
11	¿Qué los diferentes créditos que entregan en la Caja Huancayo son altos y los clientes tienen la posibilidad de no pagarlos de forma oportuna					
12	¿Qué los diferentes créditos de Caja Huancayo son de largo plazo que puedan ser unos de factores para que los clientes no pueden pagar sus deudas asumidas?					
13	¿Qué el nivel de deuda de los clientes con otras financieras no permite acceder al pago oportuna contraído con Caja Huancayo?					
14	¿Qué la historia de crédito de los clientes ayuda proporciona la posibilidad de tener acceso a nuevo crédito en la Caja Huancayo y disminuir la morosidad?					
15	¿Qué disponer de evaluación financiera y económica que se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Caja Huancayo ayuda mejorar la recuperación de créditos?					
16	¿Qué Caja Huancayo debe de situar con políticas y estrategias para recuperar los créditos?					

17	¿Qué Caja Huancayo debe disponer con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?					
18	¿Qué en Caja Huancayo realizar constantemente un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?					
19	¿Qué en la Caja Huancayo implementar un índice de morosidad de los más altos en las modalidades de créditos entregados?					
20	¿Qué Caja Huancayo cuenta con un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?					
21	¿Qué La financiera el no pago oportuno de los créditos reprogramados y refinanciados afectan a la Caja Huancayo?					
22	¿Los créditos judicializados son un riesgo en la Caja Huancayo?					
23	¿Qué en la Caja Huancayo deben de realizan un análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?					
24	¿Qué en la Caja Huancayo deben de disponer y conocer que un incremento del índice de morosidad afecta los costos en la institución ?					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 04: Confiabilidad y validez del instrumento

JUICIO DE EXPERTO																								
I. DATOS GENERALES																								
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO VALIDADOR					DNI					GRADO O TITULO DEL EXPERTO VALIDOR					AUTOR/ES DEL INSTRUMENTO									
QUISPE SULLCA , ROMAN					19915963					MAESTRO/DOCENTE DE UPLA					Bach. Bravo Climaco Maricruz Mariela Bach. Edward Alexander Ruiz Garro									
II. TITULO DE LA INVESTIGACION																								
GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN PERIODO COVID-19, AÑO - 2021																								
III. ASPECTOS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS																								
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE %				REGULAR%				BUENO%				MUY BUENO%				EXCELENTE %						
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100			
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado											56												
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables												65											
3.- ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos												61											
4.- ORGANIZACIÓN	Tiene un orden logico												65											
5.- SUFICIENCIA	Comprende a plenitud la investigacion												65											
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema											60												
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos y cientificos											60												
8.- COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones													68										
9.- METODOLOGIA	La extatregia comprende al proposito de la investigacion													70										
TOTAL PARCIAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	176	256	138	0	0	0	0	0				
TOTAL		570																						
IV. PROMEDIO DE VALORACION(PV)																								
PV:..... = 63.333333																								
V. OPINION DE APLICABILIDAD																								
a). Deficiente					B). Regular					C). Bueno					D). Muy Bueno					E). Excelente				
					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Lugar y Fecha:		Huancayo , 05 agosto del 2022					SELLO Y FIRMA:		 <p>CPCC. Román Quispe Sullca DOCENTE Cel: 964843445 RIM. # 0324587 Email: muanro241@hotmail.com</p>															

JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

APellidos y Nombres del Experto Validador	DNI	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
TORRES ALVA VICENTE LUIS	19809370	MAESTRIA/DOCENTE UNH	Bach. Bravo Climaco Maricruz Mariela Bach. Edward Alexander Ruiz Garro

II. TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN PERIODO COVID-19, AÑO - 2021

III. ASPECTOS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE %				REGULAR%				BUENO%				MUY BUENO%				EXCELENTE %					
		05	610	1115	1620	2125	2630	3135	3640	4145	4650	5155	5660	6165	6670	7175	7680	8185	8690	9195	96100		
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado												60										
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables													68									
3.- ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos														72								
4.- ORGANIZACIÓN	Tiene un orden logico													67									
5.- SUFICIENCIA	Comprende a plenitud la investigacion												64										
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema													68									
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos y científicos														74								
8.- COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones													68									
9.- METODOLOGIA	La extatregia comprende al proposito de la investigacion														73								
TOTAL PARCIAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	64	271	219	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		614																					

IV. PROMEDIO DE VALORACION(PV)

PV:..... = **68.222222**

V. OPINION DE APLICABILIDAD

a). Deficiente B). Regular C). Bueno D). Muy Bueno E). Excelente

Lugar y Fecha: **Huancayo , 06 agosto del 2022**

SELLO Y FIRMA:



Mg. Vicente Luis Torres Alva
Docente

Anexo 05: La data de procesamiento de datos

ANEXO 03																							
PROCESAMIENTO DE DATOS																							
GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN PERIODO COVID-19, AÑO 2020 - 2021																							
	Gestion de cobranza										Morosidad												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5
2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	5	4	3	3
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
7	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	1	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5
9	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5
10	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
12	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
14	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	2	4	2	4	3	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	5	5	4	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
19	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
21	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5
22	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4
24	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
27	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4
28	3	5	5	2	3	4	3	3	4	5	3	2	2	3	4	3	4	4	5	2	4	2	4
29	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3
30	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
31	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2	4	5
32	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4
33	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
34	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4
35	4	5	4	5	4	1	4	5	5	5	2	1	3	5	5	4	5	4	1	4	2	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4
37	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
38	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
39	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
40	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
41	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	1	3	4	3	4	5	4	4	4	1	4	1	2
42	3	3	2	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5
43	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5
44	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
47	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5
49	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4

Anexo 06: Consentimiento informado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chanchamayo, 02 Junio del 2021

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN DE TESIS Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

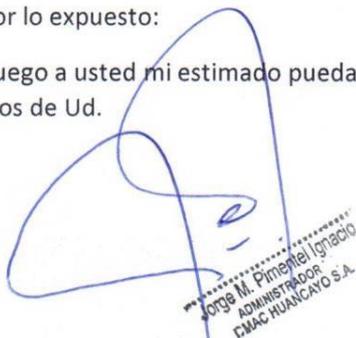
SEÑOR:
JORGE MIGUEL PIMENTEL IGNACIO
GERENTE DE LA CAJA HUANCAYO AGENCIA CHANCHAMAYO

Nosotros, **EDWARD ALEXANDER RUIZ GARRO** identificado con **DNI N°41424136** y **BRAVO CLIMACO MARICRUZ MARIELA** con **DNI °46848942**, ambos Bachiller de la Universidad Peruana los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas ante Ud. Nos presentamos y exponemos:

Que, siendo de suma importancia realizar nuestro trabajo de investigación para poder optar el **TÍTULO PROFESIONAL**, nos dirigimos a su despacho para solicitar autorización de ingreso al Área de Cobranzas para realizar la investigación y aplicación de los instrumentos de nuestro proyecto de Tesis Titulado **"GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD POR PERIODO COVID-19 EN LA CAJA HUANCAYO – CHANCHAMAYO - JUNIN 2021.**

Por lo expuesto:

Ruego a usted mi estimado pueda acceder a mi solicitud presentada, sin otro particular nos despedimos de Ud.



Jorge M. Pimentel Ignacio
 ADMINISTRADOR
 CMAC HUANCAYO S.A.

Atentamente;



EDWARD ALEXANDER
 RUIZ GARRO
 DNI 41424136




MARICRUZ MARIELA
 BRAVO CLIMACO
 DNI 46848942



Anexo 07: Consideraciones éticas**DECLARACION JURADA**

Nosotros los que suscribimos el presente documento, **Bach: Edward Alexander Ruiz Garro**, con DNI N° 41424136 y **Bach: Maricruz Mariela Bravo Clímaco**, con DNI N°46848942 de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, presentamos la tesis titulada: “GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE HUANCAYO SUCURSAL CHANCHAMAYO, EN PERIODO COVID-19, AÑO 2020 - 2021”

Declaramos bajo juramento que:

1. La presente tesis es de nuestra autoría.
2. La investigación guarda relación con las normas de citas y referencias de las fuentes consultadas. La tesis no ha sido plagiada.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, no ha sido presentada con anterioridad.
4. Los datos del resultado son reales, no son copiados, ni duplicados, no han sido falseadas, presenta aportes de las investigadoras.

De identificarse fraude (datos falsos) plagio (información en citar autores) autoplagio (presentar la investigación como propia) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros) asumimos las consecuencias y sanciones. Por tanto, nos sometemos a la normatividad de la Universidad Peruana Los Andes.

Huancayo, 22 junio del 2022



Edward A. Ruiz Garro
DNI N°41424136



Maricruz M. Bravo Clímaco
DNI N° 46848942



Anexo 08: Foto de la aplicación del instrumento.





