

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



TESIS

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva
S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Para optar : El Título Profesional de Contador Publico

Autor(es) :Bach. Cesar Luis Ojeda Fernandez
Bach. Evelin Monica Peña Leon

Asesor : Dr. Peña Ricapa Isabel Liz

Línea de Investigación
Institucional :Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 15-09-2022 / 14-09-2023

Huancayo-Perú

2023

Hoja de Aprobacion de Juarados
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas
TESIS

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva
S.A. La Mega, Huancayo - 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Cesar Luis, Ojeda Fernandez

Bach. Evelin Monica, Peña León

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Contador Publico

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE _____

PRIMER MIEMBRO _____

SEGUNDO MIEMBRO _____

TERCER MIEMBRO _____

Huancayo,.....de.....del 2022

Falsa Portada

Asesor

Dr. Peña Ricapa Isabel Liz

Dedicatoria

A nuestros padres, cuyo amor, paciencia y dedicación nos han permitido alcanzar otro sueño hoy, les agradecemos por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Los autores.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana los Andes.

A mi Asesora por guiarme en la elaboración de la presente investigación.

Y a la Empresa Financiera Efectiva SA La Mega Huancayo por su valioso aporte a la investigación.

Cesar y Evelyn.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0358 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA S.A. LA MEGA, HUANCAYO - 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. OJEDA FERNANDEZ CESAR LUIS**
Bach. PEÑA LEON EVELIN MONICA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **Dra. PEÑA RICAPA ISABEL LIZ**

Fue analizado con fecha **14/08/2024**; con **105 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 de agosto del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA
Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

CARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
Hoja de Aprobacion de Juarados	2
Falsa Portada.....	3
Asesor	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Contenido.....	7
Contenido de tablas.....	13
Contenido de figuras.....	14
Resumen.....	15
Abstract.....	16
INTRODUCCIÓN	17
CAPITULO I	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	19
1.2 Delimitación del Problema	22
1.3 Formulación del Problema	23
1.3.1 Problema General.....	23
1.3.2 Problemas Específicos	23

1.4	Justificación	24
1.4.1	Social.....	24
1.4.2	Teórica.....	24
1.4.3	Metodológico	24
1.4.4	Objetivo General	25
1.4.5	Objetivos Específicos.....	25
CAPITULO II.....		26
MARCO TEÓRICO.....		26
2.1	Antecedentes	26
2.2.1.1. Conceptos	34
2.2.2.2 (variable II) Morosidad	40
2.2.2.2.1 Definición	40
2.2.2.2.2 Tipos de Morosidad	40
2.2.2.2.3 Índice de Morosidad	41
2.2.2.2.4 Riesgo normal	41
2.2.2.2.5 Riesgo fallido	42
2.2.2.2.6 Riesgo subestándar	42
2.2.2.2.7 Ratio de morosidad	42
2.2.2.2.8 La tasa de morosidad	43
2.3.	Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	43

	10
2.3.1 Variable gestión de cobranza	43
2.3.1.1 Prevención	43
2.3.1.2 Cobranza	44
2.3.1.3 Recuperación	44
2.3.2 Variable morosidad	45
2.3.2.1 Clasificación de morosos	46
2.3.2.2 Recuperación del crédito	47
2.3.2.3 Control de morosidad	47
CAPITULO III	49
HIPÓTESIS	49
3.1 Hipótesis General	49
3.2 Hipótesis Especificas	49
3.3 Variables	49
CAPITULO IV	52
METODOLOGÍA	52
4.1 Método de Investigación.....	52
4.1.1 Método General	52
4.1.2 Método Especifico	52
4.1.2.1 Método Analítico	52
4.1.2.2 Método Inductivo	53

	11
4.1.2.3 Método Deductivo	53
4.2 Tipo de Investigación	54
4.3 Nivel de Investigación.....	54
4.4 Diseño de la Investigación	54
4.5 Población y Muestra.....	55
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	57
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación	57
CAPITULO V	58
RESULTADOS.....	58
5.1 Descripción de Resultados	58
5.2 Contraste de Hipótesis	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
Referencias bibliográficas.....	78
ANEXOS	81
Anexo 01: Matriz de consistencia	82
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	84
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento	86
Anexo 04: El instrumento de investigación.....	88
Anexo 05: Consentimiento informado	90

Anexo 6 Confiabilidad y validez del instrumento	93
Anexo 7 La data de procesamiento de datos	99
Anexo 8 fotos de la ampliación del Instrumento	100

Contenido de tablas

Tabla 1 Representación porcentual de la dimensión prevención.....	58
Tabla 2 Representación porcentual de la dimensión cobranza	59
Tabla 3 Representación porcentual de la dimensión recuperación	60
Tabla 4 Representación porcentual de la dimensión clasificación de morosos	62
Tabla 5 Representación porcentual de la dimensión recuperación del crédito	63
Tabla 6 Representación porcentual de la dimensión control de morosidad.....	64
Tabla 7 Contrastación de Hipótesis General.....	66
Tabla 8 Contrastación de hipótesis específico 1	67
Tabla 9 Contrastación de hipótesis específico 2	69
Tabla 10 Contrastación de hipótesis específico 3	70

Contenido de figuras

Figura 1 Evolución de la morosidad en el sistema financiero: Bancos y Microfinancieras reguladas	21
Figura 2 ubicación de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega.	23
Figura 3 Representación porcentual de la dimensión prevención.....	59
Figura 4 Representación porcentual de la dimensión cobranza	60
Recuperación 5 Representación porcentual de la dimensión recuperación	61
Figura 6 Representación porcentual de la dimensión clasificación de morosos	62
Figura 7 Representación porcentual de la dimensión recuperación del crédito.....	64
Figura 8 Representación porcentual de la dimensión control de morosidad	65

Resumen

La presente Tesis Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021, planteo como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021?, respectivamente el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021, planteando como hipótesis: La relación es directa entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021.

La metodología de la investigación fue el método científico, de tipo aplicada, de nivel no experimental y de diseño descriptivo, la investigación concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual indica que existe una correlación positiva media, existe una relación significativa entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021. tener un control más estricto, realizando los análisis respectivos de la rotación de las cuentas por cobrar para así tomar en consideración cada cuanto tiempo se están cancelando los créditos y en caso de ser mayor al tiempo promedio, aplicar el procedimiento de cobranza que se va establecer.

Palabras clave: cobranza, morosidad , políticas , recuperacion control y credito.

Abstract

This Thesis on Collection and Delinquency Management at Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021, I pose as a general problem, what is the relationship between Collection Management and Delinquency in Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021?, respectively, the general objective of the investigation was to determine the relationship between Collection and Delinquency Management in Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021, posing as a hypothesis: The relationship is significant between Collection Management and Delinquency in Empresa Financiera Efectiva S.A. The Mega, Huancayo - 2021.

The research methodology was the scientific method, basic type, correlational level and correlational descriptive design. The investigation concluded that the Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.532, which indicates that there is an average positive correlation, there is a significant relationship between Collection Management and Delinquency in Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021. have a stricter control, carrying out the respective analyzes of the rotation of accounts receivable in order to take into account how often the credits are being canceled and if it is greater than the average time, apply the collection procedure to be established.

Keywords: collection, delinquency, policies, control and credit recovery.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la administración de cobranzas representa un desafío significativo para las empresas. Esta tarea implica la implementación de una serie de tácticas y estrategias, combinadas con habilidades de negociación y diplomacia. El objetivo es conseguir que los clientes con retrasos en sus pagos se pongan al día con sus compromisos financieros. Nuestra investigación reveló que aplicar principios efectivos en la gestión de cobranzas es crucial para reducir la morosidad, lo que a su vez disminuye las cuentas por cobrar pendientes y mejora la gestión de las cuentas ya afectadas por la morosidad. De estas observaciones, se destaca la relevancia de tener un equipo de cobranzas competente en las empresas, cuya existencia se justifica no solo por su contribución a la reducción de la morosidad, sino también por su dedicación y eficacia en alcanzar resultados positivos. La presente tesis titulada Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021, plantea como problemática: ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?, respectivamente el objetivo de la investigación es Establecer la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

La metodología de la investigación es aplicada, de nivel no experimental, la técnica utilizada es la encuesta, el método utilizado para recopilar datos en la investigación fue el cuestionario, diseñado para identificar el problema central y facilitar la búsqueda de soluciones efectivas para dichos problemas.

La investigación presenta la siguiente estructura:

Capítulo I Planteamiento del Problema

El enunciado del problema detalla la situación problemática actual, incluyendo sus límites específicos. Se procede a definir tanto el problema principal como los problemas secundarios.

Además, se explica la razón de ser del estudio y se fijan metas claras, a incluir tanto un objetivo general como objetivos más detallados y concretos.

Capítulo II Marco Teórico

El marco teórico expone las investigaciones previas relacionadas, establece los fundamentos teóricos y determina el marco conceptual del estudio.

Capítulo III Hipotesis

En el apartado de hipótesis y variables, se formula tanto la hipótesis global como las específicas del estudio, y se procede a la operacionalización de las variables involucradas.

Capítulo IV Metodología

La metodología detalla el enfoque seleccionado para la investigación, incluyendo su categoría, grado y estructura metodológica. Además, aborda la definición de la población objetivo, el tamaño y características de la muestra, los métodos y herramientas empleados para recoger información, las estrategias para el procesamiento y análisis de los datos recopilados, y las consideraciones éticas pertinentes al estudio.

Capítulo V Resultado

Expone los hallazgos obtenidos y la verificación de las hipótesis planteadas.

Posteriormente, se realiza la evaluación y el debate de los resultados, seguido de las conclusiones y sugerencias. Se incluyen también las referencias bibliográficas y los materiales adicionales en los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la realidad problemática; según a nivel internacional Debnath y Roy (2018) en su publicación "Predicting Multiple-Borrowing Default" en la revista de Scientific Research Publishing, se aborda la situación en la India, destacando el elevado índice de endeudamiento. A menudo, las cifras exactas no son accesibles, ya que ciertas entidades no registran adecuadamente los préstamos o no los incluyen en el sistema para deudores. Esto resulta en que otras instituciones financieras continúen proporcionando créditos a clientes con atrasos en pagos. Los estudios realizados en este contexto revelan estos aspectos. Sin embargo, en la India se facilita el acceso al crédito con el propósito de promover la inclusión financiera entre sus ciudadanos, buscando mejorar su calidad de vida, educación, vivienda, entre otros aspectos.

Pérez (2020) señala que las instituciones financieras a nivel global están experimentando una evolución constante en respuesta a la intensa competencia del mercado, particularmente en el sector crediticio. A medida que más empresas y personas se familiarizan y acceden a los diversos productos bancarios, se observa un incremento en las carteras de préstamos. Esta situación, a su vez, impulsa a los bancos a revisar y actualizar sus procesos en la gestión de cobranzas, con el fin de mejorar la eficiencia en la recuperación de créditos y reducir las tasas de morosidad.

La Revista Financiera Deloitte (2019) detalla en su artículo cómo las instituciones financieras a nivel mundial están constantemente revisando y ajustando sus estrategias de modelos de crédito. El objetivo es mejorar aspectos críticos como el estancamiento de los

créditos, el aumento de la morosidad y la falta de liquidez en las cuentas de los clientes. El artículo aborda la complejidad y frecuencia de situaciones en las que los clientes no cumplen con sus pagos a tiempo, dejando compromisos incumplidos con el banco. En este contexto, se subraya la importancia de una gestión efectiva de cobranzas.

En Perú, es evidente que las entidades financieras modifican de manera continua sus políticas de crédito, invirtiendo también en el área de cobranzas. Sin embargo, a menudo no se evalúan en profundidad las posibles repercusiones de estas acciones. En su afán por incrementar la concesión de préstamos, no se consideren las posibles consecuencias de una evaluación inadecuada, que podría resultar en un aumento de la morosidad a futuro.

Gestión (2019) informa que en Perú se han buscado métodos para recuperar los fondos de clientes con pagos atrasados, siendo la cobranza coactiva una de las más eficientes y rápidas. Esto se debe a la resistencia de los clientes a regularizar sus deudas atrasadas, incluso frente a las opciones de pago facilitadas por el banco para resolver su situación. Posteriormente, esto les permitiría acceder a las diversas opciones de crédito disponibles en el banco. Los incidentes que han surgido justifican la adopción de medidas extremas y decisivas, como el embargo de propiedades, para asegurar la recuperación de los créditos.

La OMS (2020) señala que, debido a la crisis sanitaria global provocada por la pandemia del COVID-19, las economías de numerosos países han experimentado una contracción. Específicamente en Perú, la cuarentena obligatoria y el estado de emergencia declarados el 16 de marzo de 2020 resultaron en una paralización económica. Muchas empresas, incluidas aquellas que brindan servicios esenciales, tuvieron que detener sus operaciones abruptamente para proteger la salud y vida de sus empleados, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Esto llevó a una paralización de

actividades empresariales, afectando su liquidez y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de nóminas, proveedores y créditos financieros activos.

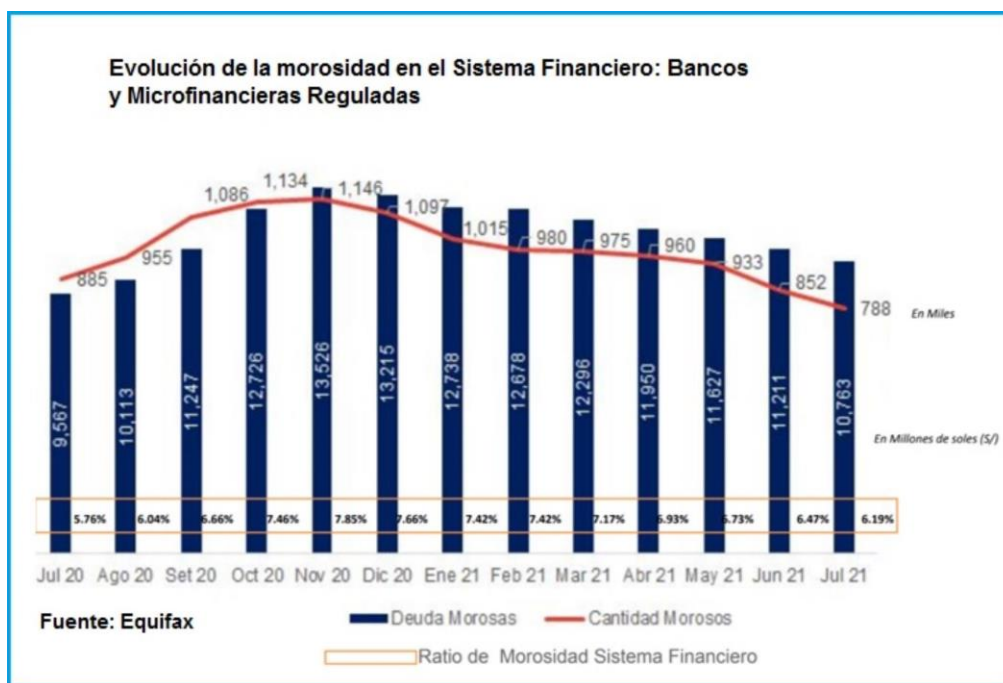


Figura 1
Evolución de la morosidad en el sistema financiero: Bancos y Microfinancieras reguladas

Fuente: Diario Andina, 2021.

Según Andina (2021), el Cuarto Informe de Morosidad, elaborado por Equifax y Empeñe UP, muestra una disminución en los niveles de morosidad en Perú en los meses recientes. Para julio de 2021, la tasa de morosidad se situó en el 6,2%, en comparación con el 7,4% registrado en enero del mismo año. El número de personas morosas en julio de 2021 fue aproximadamente 788 mil, una reducción significativa desde el millón registrado en enero. La deuda morosa en julio de 2021 se estabilizó en 10,763 millones de soles, a diferencia de los 12,738 millones de soles en enero. La Superintendencia de Banca y

Seguros define como cartera parada a aquellos créditos reprogramados que no han tenido pagos en los últimos siete meses.

BBVA (2020) indica que es fundamental para la entidad recuperar sus inversiones a corto plazo, lo cual depende de estrategias efectivas para asegurar una óptima recuperación financiera y evitar retrasos en los pagos que podrían amenazar la liquidez y viabilidad de la empresa. Debido a la actual pandemia, se ha observado un incremento en la morosidad a nivel mundial. Por ejemplo, Interagua en Guayaquil-Ecuador ha experimentado un aumento en su tasa de morosidad, que oscila entre el 30% y el 35% entre sus 550.000 usuarios; antes de la pandemia, de cada 100 facturas emitidas, se pagaban 93, pero ahora solo se pagan 65, según El Universo (2020). Una situación similar se observa en Chile.

Según la documentación interna de La Financiera Efectiva SA La Mega, la empresa ha registrado elevadas tasas de morosidad, con un promedio de 11.3 meses en atrasos de pago por parte de los usuarios. Esta situación se debe a una ineficaz gestión de cobros en la recuperación de cuentas en mora. Por lo tanto, es esencial adoptar estrategias efectivas en la administración de cobranzas para disminuir la morosidad de los usuarios. A la luz del problema evaluado, este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en la ciudad de Huancayo, en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega.

Delimitación Temporal

La investigación se delimito temporalmente en el año 2021 por ser el año de estudio.

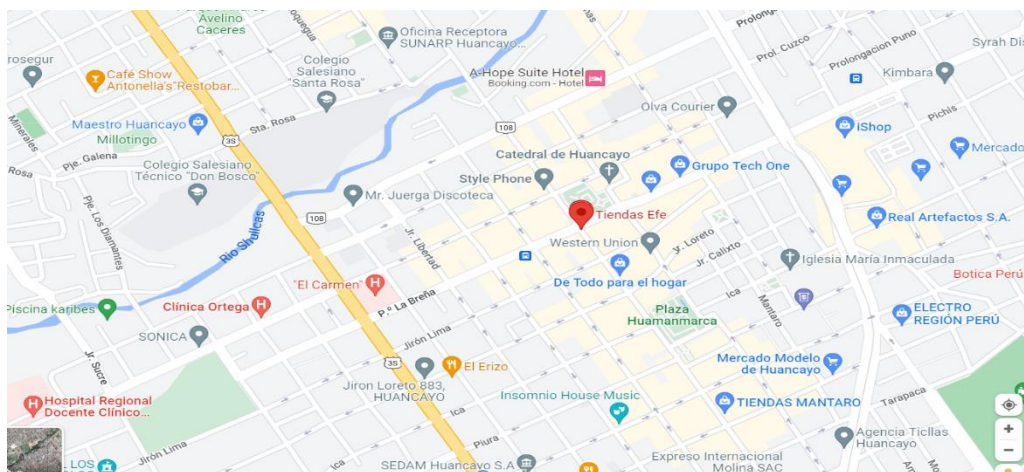


Figura 2 ubicación de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega.

Delimitación Conceptual o Temática

La delimitación de esta investigación se centra en las variables de gestión de cobranza y morosidad. La metodología empleada es de carácter científico, con un enfoque aplicado y de nivel descriptivo correlacional simple. Para la recopilación de datos se utilizará como técnica principal el uso de cuestionarios.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?

3. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Este estudio tiene un impacto positivo en la sociedad, ya que facilitará la evaluación de la condición económica y financiera de la Empresa Financiera Efectiva SA. Permitirá identificar áreas deficitarias para su mejora y sugerir tácticas que aumenten la recolección de las cuentas por cobrar, contribuyendo así a cubrir los gastos de la entidad y beneficiar tanto al personal como a los usuarios. Además, la investigación tiene como objetivo demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad, buscando optimizar las políticas de cobranza. Esto se orienta a mejorar o desarrollar los estados financieros y su formulación, con el fin de alcanzar la rentabilidad deseada.

1.4.2 Teórica

Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la efectividad de las políticas de gestión de cobranza en la entidad, dada la importancia crítica de esta función para el desarrollo y crecimiento de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La situación económica y financiera actual ha generado preocupación por los niveles de inconformidad o bajos rendimientos, por lo que es crucial abordar con seriedad cualquier incidencia en los índices de morosidad.

1.4.3 Metodológico

Basándose en el objetivo establecido y la hipótesis propuesta, el enfoque de la investigación fue aplicado y correlacional, lo que facilitó la recolección de datos en una única fase de trabajo, con una orientación cuantitativa. Se utilizó un cuestionario, previamente validado y fiable, en la Empresa Financiera Efectiva SA La Mega. Así, la justificación

metodológica de este estudio apunta a enriquecer futuras investigaciones que sigan una línea metodológica similar.

1.4.4 Objetivo General

Establecer la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

1.4.5 Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

2. Establecer la relación entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

3. Establecer la relación entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel Internacional

Según López (2020). en su tesis titulada “Estudio comparativo de la morosidad que presentan las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 4 en el periodo 2015-2019: propuesta de gestión financiera”. Para optar el título de Ingeniería en Finanzas de la Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador. La investigación menciona:

El propósito de este estudio es llevar a cabo un análisis comparativo sobre los niveles de morosidad y los incidentes de riesgo operativo observados en la cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Pichincha. Se emplea un enfoque metodológico comparativo. La investigación concluyó que fue posible identificar los principales riesgos, que generalmente ocurren durante las fases de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera en ambos sectores analizados.

Según Daquilema (2020) en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. matriz del cantón Guamote provincia de Chimborazo, en el período 2019”. Para optar el título en ingeniería en Finanzas de la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. La investigación sostiene que:

Este trabajo presenta un Modelo de Gestión de Créditos diseñado para disminuir los niveles de morosidad en la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Matriz, ubicada en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo. El objetivo es introducir cambios en los procedimientos de

otorgamiento, recuperación y seguimiento de créditos vencidos, mejorando así los procesos internos y alcanzando los objetivos establecidos a través de decisiones bien fundamentadas. El modelo incluye un análisis exhaustivo de la situación actual de la institución, cubriendo aspectos financieros, indicadores y evaluación de la cartera, evidenciando un alto nivel de morosidad. Se propone la creación de un manual de procedimientos estructurado en tres áreas: negociación, otorgamiento de créditos y seguimiento y cobranzas, con el propósito de reducir la morosidad mediante prácticas que fomenten un rendimiento óptimo en el ámbito crediticio. Los hallazgos obtenidos durante la investigación han sido esenciales para el desarrollo de componentes destinados a la formulación de estrategias crediticias. En consecuencia, se recomienda implementar estas estrategias para disminuir la morosidad, siguiendo los pasos establecidos en el diagrama de flujo de la investigación, con el objetivo de mejorar la eficiencia del departamento de crédito y lograr una reducción progresiva de la morosidad.

Según Calapucha (2020). en su tesis titulada “Diseño de estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2018-2022”. Para optar el título de Ingeniería en Finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de Ecuador. La investigación menciona lo siguiente:

Este proyecto de titulación se centra en diseñar estrategias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., localizada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el periodo

2018-2022. El enfoque del trabajo es mejorar los procesos de creación, otorgamiento y gestión de créditos en el Departamento de Crédito y Cobranzas, contribuyendo al sector financiero de Ecuador. La metodología empleada incluyó encuestas a los socios de la cooperativa y entrevistas a los empleados internos, identificando las causas subyacentes de la alta morosidad. Este análisis se complementó con la revisión de los estados financieros, la cartera de créditos y los indicadores financieros, destacando los retos que enfrenta la entidad financiera. Las principales causas identificadas fueron las deficiencias en la concesión, gestión y recuperación de créditos. La propuesta presenta estrategias adaptadas a las necesidades específicas de la cooperativa, abarcando todo el proceso crediticio desde la solicitud inicial de información por parte de los socios. Además, se plantean directrices generales para el Departamento de Créditos y Cobranzas. Se recomienda la adopción de estas medidas, ya que prometen fortalecer la gestión de créditos y mitigar los desafíos operativos, administrativos y financieros que enfrenta la cooperativa.

Según Toapanta (2020) en su tesis titulada “Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullky Wasi Ltda. Agencia Salcedo”. Para optar el título de Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador. La investigación menciona que:

Este estudio investigativo tiene como objetivo identificar los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo. Actualmente, la entidad enfrenta un serio desafío con una tasa de morosidad del 4,10%, superior a la de otras cooperativas en el mismo sector. Esta situación afecta directamente la rentabilidad de la cooperativa y podría

llevar a su cierre si no se gestiona adecuadamente. Para este estudio se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo, centrado en analizar la interacción entre la variable dependiente y las variables independientes. Se aplicó una encuesta estructurada para recopilar datos de los socios que han recibido créditos de la institución. Los datos obtenidos fueron analizados utilizando la prueba estadística Chi-cuadrado con el software SPSS versión 25. Se identificaron factores determinantes que influyen en la morosidad, como el nivel educativo, las obligaciones familiares, el estado civil y el ahorro. Estas variables se destacaron como los principales impulsores de los incumplimientos en los créditos. Utilizando el coeficiente de Cohen para analizar la relación de estas variables, se encontró que el estado civil, con un impacto del 24.90%, es el factor más significativo en la generación de morosidad.

Según Viteri (2020) en su tesis titulada “La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit”. Para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. La investigación menciona que:

El propósito de este estudio es analizar la morosidad y las provisiones en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANNCREDIT, utilizando datos financieros. Esto permitirá realizar un análisis y comparación de información esencial para el beneficio de la cooperativa. La morosidad se refiere a los retrasos en los pagos de deudas, constituyendo un incumplimiento de los términos acordados en el contrato. Los problemas asociados con la morosidad y sus efectos negativos en las empresas llevaron a la implementación

de una directiva europea destinada a reducirla. El enfoque metodológico del proyecto es histórico-lógico, enfocado en recopilar datos sobre el tema desde sus inicios y los impactos resultantes. Además, se utilizó el método analítico-sintético para llevar a cabo una abstracción científica. Se consultaron libros, artículos indexados y tesis doctorales para comprender las teorías y modelos predominantes en el tema investigado. Esto se hizo con el objetivo de validar la información y desarrollar un modelo sistemático adecuado para alcanzar los objetivos del estudio.

A Nivel Nacional

Según Ventura (2020). en su tesis titulada “La cobranza y la morosidad de las pymes en la entidad financiera MI BANCO – Huaral 2019”. Para optar el título de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad de Huacho menciona que:

El propósito de este estudio es analizar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la entidad financiera Mi Banco – Huaral durante el año 2019. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, y se adoptó un nivel de investigación correlacional. Los datos fueron obtenidos a través de una encuesta aplicada a 32 trabajadores de la institución financiera. Los hallazgos revelaron un nivel de significancia de 0.002, que está por debajo del umbral de error aceptado de 0.05, lo que permite descartar la hipótesis nula. Así, se ha confirmado una relación significativa entre la gestión de cobros y la morosidad en las PYMES de Mi Banco – Huaral durante el año 2019. El

coeficiente de correlación de Rho de Spearman mostró un valor de 0.536, lo que indica una correlación de intensidad moderada de acuerdo con la escala de Bisquerra. Esto sugiere que la administración de cobros, que comprende políticas, técnicas y métodos de recuperación, se implementa de forma moderada, lo que se traduce en un nivel igualmente moderado de morosidad en la entidad.

Según Sánchez (2021) en su tesis titulada “Gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la EDPYME alternativa - agencia Chota, Cajamarca 2019”. Para optar el título de Contador Público, de la Universidad Señor de Sipan de la ciudad de Pimentel. La investigación indica que:

El propósito principal de este estudio fue diseñar una estrategia de gestión de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca en el año 2019. La metodología aplicada fue de carácter descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una población de 102 clientes morosos, seleccionando una muestra de 81 personas de los segmentos pyme y rural de la entidad financiera. Para recolectar los datos se utilizaron encuestas y análisis documental. Los resultados indicaron que el seguimiento de cobranzas para los créditos otorgados no se realizó adecuadamente, resultando en un índice de morosidad total del 3.29% para los productos Pyme y rural al 31 de diciembre. Se concluyó que métodos como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y visitas personalizadas no fueron efectivos. Además, se observó que la morosidad

en los productos pyme y rural, para créditos con más de treinta días de atraso, presentó un ratio de morosidad del 2.27% para pyme y 4.08% para rural al cierre del año 2019.

Según Zurita (2021) “Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo”. Para optar el título de Contador Público de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Pimentel. La investigación menciona que:

El propósito de este estudio es desarrollar estrategias para la administración de cobros con el fin de reducir los índices de morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC en Chiclayo. Esta investigación se fundamenta en los principios de gestión de cobros propuestos por Morales y Morales (2014) y en las teorías sobre morosidad de Brachfield (2010). La metodología empleada es descriptiva, propositiva, no experimental y transversal. El equipo de investigación está conformado por 8 personas, de las cuales se eligió una muestra de 4. Se emplearon principalmente encuestas y análisis documental como técnicas. La fiabilidad del estudio será evaluada con el coeficiente Alfa de Cronbach, mientras que la validez se validará a través de la revisión de expertos. La investigación concluye que la aplicación de las estrategias sugeridas para la gestión de cobros disminuye de manera efectiva la morosidad. Estas estrategias se organizan en tres dimensiones: establecimiento de la gestión de cobranza, identificación de los tipos de cobranza y definición de las formas de cobranza.

Quispe (2020). “Morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, periodo 2020”. Para optar el título de

Contador Público, de la Universidad Nacional del Altiplano. La investigación menciona que:

Este análisis se centró en examinar la situación de Electro Puno SAA, con énfasis en la morosidad de sus clientes y la efectividad de sus procedimientos de cobranza, así como en cómo estos elementos afectan la rentabilidad de la empresa Electro Puno SAA – Sede Juliaca durante el año 2020. Además, se buscó desarrollar soluciones para mejorar estos aspectos. La investigación se basó en teorías y enfoques teóricos sobre procedimientos de gestión para formular propuestas que optimicen la recolección de pagos y reduzcan la morosidad de los usuarios. Se emplearon métodos descriptivos y analíticos, así como técnicas como el análisis documental financiero, la observación directa, entrevistas y encuestas. También se evaluaron indicadores financieros como el Retorno sobre el Patrimonio (ROE), el Retorno sobre Activos (ROA), la rentabilidad de ventas, el margen de ganancia bruta y el margen de ganancia operativa para evaluar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de Electro Puno SAA. Los datos contables examinados correspondieron al año fiscal 2016. Los resultados validaron la hipótesis propuesta, mostrando que la morosidad impacta negativamente en la rentabilidad de la empresa, lo que se manifiesta en los márgenes de morosidad.

Según Ramírez (2021) “Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020”. Para optar el grado de Doctor en Administración de la Universidad de Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. La investigación menciona que:

El propósito de este proyecto es examinar cómo la administración de cobros afecta negativamente la morosidad de pagos entre los usuarios de Sedalib SA durante el año 2020. La pregunta central de la investigación es: ¿De qué manera afecta adversamente la gestión de cobros a la morosidad en los pagos de los usuarios de Sedalib SA en 2020? Se postula la hipótesis de que la administración de cobros ejerce una influencia significativa y desfavorable en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib SA en el año 2020. El estudio se clasifica como no experimental, empleando un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y un diseño correlacional causal de tipo transversal. La muestra consistió en 80 empleados de Sedalib SA durante 2020. Para la obtención de datos cuantitativos, se emplearon dos cuestionarios: uno dirigido a evaluar la gestión de cobranzas y otro para medir la morosidad de pagos. En cuanto a los datos cualitativos, se realizaron entrevistas a 10 empleados con experiencia en el área de cobranzas. Los resultados indicaron que la gestión de cobranzas se situó en un nivel moderado del 70%, mientras que la morosidad de pagos alcanzó un nivel medio del 82%. Los coeficientes Tau_b de Kendall y Rho de Spearman presentaron valores de -0.300 y -0.321, respectivamente, indicando correlaciones negativas bajas, con un nivel de significancia de 0.008.

2.2.1. Gestión de cobranza (variable I)

2.2.1.1. Conceptos

Huaman (2020) define la gestión de cobranza como el conjunto de acciones para organizar y ejecutar la recaudación, de manera preventiva y para recuperación de deudas.

Asimismo, señala que la automatización de este proceso contribuye a la disminución de costos y tiempos en la recuperación de pagos, mejorando la productividad y la eficiencia en la distribución de tareas del equipo.

Banks (2016) describe la gestión como el conjunto de todas las acciones y esfuerzos realizados con el fin de alcanzar metas específicas a través de procesos constantes que incluyen la planificación, la estructuración, el liderazgo y la supervisión.

Montaño (2018) define la cobranza como el conjunto de acciones emprendidas por las empresas para recuperar los fondos prestados. Destaca que la relevancia de estas acciones no solo radica en recuperar el capital, sino también en establecer una relación de lealtad con los clientes, motivándolos a solicitar nuevos préstamos en el futuro. Esto es especialmente relevante en el caso de clientes que regularmente cumplen con sus pagos a tiempo, considerándose esto como parte de un proceso estratégico.

Morilla (2020) explica que el proceso de crear estrategias de cobranza se dirige principalmente a clientes con retrasos en sus pagos, utilizando diversos medios de comunicación como llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correspondencia escrita y correos electrónicos. El propósito de estas estrategias es proporcionar a los clientes información detallada sobre sus estados de cuenta, saldos pendientes y opciones de pago disponibles, con el objetivo final de facilitar la liquidación de sus deudas.

Morilla (2020) también subraya la relevancia de las cobranzas, señalando su impacto en los activos no corrientes. Esto se atribuye al incremento en la venta de productos en

el mercado mediante acuerdos a largo o mediano plazo. En consecuencia, la capacidad de una empresa para mantener su liquidez estará fuertemente influenciada por la eficiencia de sus procesos de cobranza.

Ríos C. (2018) La gestión de cobranza se refiere al conjunto de acciones encaminadas a obtener el pago por bienes o servicios prestados, o a la liquidación de una deuda financiera. Este pago puede efectuarse antes, durante o después de la entrega del producto o servicio, según lo acordado entre las partes involucradas. El principal objetivo para cualquier proveedor es garantizar que el cliente cumpla con los plazos de pago acordados. En caso de incumplimiento, el proveedor debe iniciar medidas de recuperación. El proceso de cobranza abarca varias etapas, desde el seguimiento previo a la fecha de vencimiento hasta, en casos extremos, procedimientos legales por falta de pago:

1. Realizar una gestión preventiva para asegurar el pago puntual.
2. Iniciar una gestión administrativa de cobros.
3. Llevar a cabo una gestión pre-jurídica, que aún no incluye un proceso judicial.
4. Recurrir a la gestión de cobro legal.

2.2.1.2. Etapas de la gestión de cobranza

Rodríguez (2021) describe que la gestión de cobranza se estructura generalmente en tres fases distintas:

1. Preventiva

Esta fase se lleva a cabo antes del vencimiento de la factura o del inicio del retraso en el pago. Se enfoca en deudas que están próximas a su fecha límite, y existen diversas estrategias de cobranza preventiva que se pueden implementar.

2. Administrativa

Esta etapa comienza en el momento en que se produce un retraso en el pago.

3. Judicial

Esta fase se inicia cuando no se logra un acuerdo con el deudor, haciendo necesario recurrir a acciones legales. La cobranza judicial implica medidas más severas y procesos legales.

Lo más recomendable es prevenir la necesidad de llegar a la etapa judicial, ya que esto implica para la empresa costos adicionales, como los gastos legales y la contratación de abogados, en el proceso de recuperación de la deuda. Por esta razón, es beneficioso establecer medidas eficaces en las dos primeras fases de cobranza para evitar escalar a situaciones más complejas y costosas.

2.2.1.3 Elementos importantes en la Gestión de Cobranza:

- Identificar el tipo de deudor.
- Realizar un seguimiento personalizado.
- Establecer políticas y límites claros.
- Implementar controles y asegurar la trazabilidad de las gestiones.
- Asignar los recursos y equipos necesarios.
- Aplicar los cuatro pilares de la gestión de cobranzas

Ferrer (2019) explica que la finalidad principal de la gestión de cobranzas es convertir las cuentas por cobrar en efectivo de manera rápida, contrarrestando así el impacto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de una empresa. Esta gestión debe seguir una serie de pasos organizados y adaptarse específicamente a cada empresa, industria o país, considerando que cada entidad y sus deudores tienen características únicas.

La implementación de políticas, indicadores y reportes de cobranza es fundamental para evaluar el rendimiento y establecer las bases para la planificación y ejecución de estrategias de cobranza efectivas. Estas herramientas permiten definir y estandarizar procesos, además de medir y supervisar su eficacia.

2.2.1.4 Objetivos de la gestión de cobranza

Camarena (2021) indica que los fines principales al concluir el proceso de gestión de cobranza son:

- Procesamiento y análisis detallado de los datos de la cartera, junto con la organización y verificación de esta información.
- Clasificar la cartera y agrupar a aquellos clientes cuyos pagos están vencidos entre 1 y 30 días.

Además, Camarena (2021) señala como objetivo secundario recuperar la inversión inicial. Esto implica:

- Administrar eficazmente la información crucial relacionada con las deudas, como números de contacto, direcciones y correos electrónicos, con el fin de facilitar el proceso de cobranza.
- Implementar sistemas automáticos para el envío de recordatorios, por ejemplo, a través de un mecanismo automatizado de notificaciones por SMS.

Convierte las cuentas por cobrar en efectivo de forma rápida y eficiente.

- Aclarar a los clientes las opciones disponibles para realizar pagos.
- Informar sobre los diferentes métodos de comunicación accesibles para los clientes.

También, es fundamental mantener una relación comercial positiva con los clientes.

- Reconocer los canales de comunicación preferidos por tus clientes para fomentar una interacción efectiva.
- Determine la frecuencia adecuada de mensajes, llamadas, correos electrónicos y otros medios de contacto para evitar causar incomodidad.

2.2.1.5. Proceso de gestión de cobranzas

Siguiendo el consejo de Castro (2022), para asegurar la recuperación de deudas, el experto debe iniciar la gestión de cobranza inmediatamente después de que el cliente incumpla el pago. En este sentido, se debe comunicar con el cliente durante un horario adecuado, proporcionándole información sobre el estado de su obligación y presentándole diversas alternativas para regularizar su deuda.

En algunas situaciones, el encargado de la cobranza también se comunica con los clientes que están al corriente para recordarles sus pagos pendientes.

Para llevar a cabo el proceso de gestión, se emplean diversas formas de contacto, que pueden incluir llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes de voz y correos electrónicos. Además, es común realizar visitas al domicilio registrado. La correcta organización y administración de toda esta información es esencial para llevar a cabo a cabo de manera eficaz el proceso de cobranza.

Además de garantizar la organización de los datos de los clientes, el responsable de la cobranza debe tener un conocimiento exhaustivo de aspectos fundamentales de la empresa. Esto implica entender los productos y servicios proporcionados, el funcionamiento operativo del negocio, la tecnología empleada para la administración de datos, el alcance de la empresa y otros factores significativos. Toda esta información proporciona al gestor una mejor preparación para lidiar con los clientes en mora.

La empresa no desea mantener la relación comercial con el cliente. (Morales, 2014)

2.2.2.2 (variable II) Morosidad

2.2.2.2.1 Definición

De acuerdo con Bankrate (2019), las teorías sobre la morosidad se enfocan en el retraso en el pago de una suma de dinero que el deudor le debe al prestamista o proveedor de servicios, ocurriendo después de la fecha de vencimiento acordada o tras un período de gracia otorgado para el pago.

De acuerdo con Muñoz (2016), La morosidad se refiere a la condición en la cual una persona, ya sea natural o jurídica, no efectúa el pago comprometido o cumple con sus responsabilidades en el plazo estipulado. Por lo tanto, el deudor es considerado moroso, y la morosidad implica que ambas partes estén vinculadas por un documento oficial, como facturas, cheques, letras de cambio, contratos, entre otros.

Según Arana P. (2019), La morosidad se refiere a la falta de cumplimiento en el pago de obligaciones. En el ámbito de los préstamos concedidos por entidades financieras, se representa como la relación entre el número de préstamos impagos y el total de préstamos concedidos. Por lo tanto, la tasa de morosidad se define como:

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

2.2.2.2.2 Tipos de Morosidad

Conforme a Ríos (2019), es posible identificar cinco categorías de circunstancias relacionadas con los riesgos asociados a las transacciones financieras:

1. Riesgo estándar: se refiere a las transacciones donde existen pruebas objetivas y verificables que hacen muy probable la recuperación total de los montos adeudados.

2. Riesgo bajo supervisión especial: se aplica a las operaciones de crédito que muestran ciertas debilidades.
3. Riesgo dudoso debido a la morosidad del titular: se relaciona con las transacciones que han excedido los 90 días de retraso en los pagos en comparación con la fecha de vencimiento.
4. Riesgo incierto debido a circunstancias distintas al incumplimiento del titular: se refiere a las operaciones donde hay señales razonables de que se recuperarán según lo pactado.
5. Riesgo irreparable: abarca las transacciones en las que se considera muy improbable su recuperación, por lo que deben eliminarse de los activos.

La morosidad impacta significativamente en los resultados financieros de la institución bancaria, ya que requiere la asignación de reservas para cubrir posibles incumplimientos. Además, cuando un préstamo entra en estado de morosidad, deja de generar intereses que se reflejan en los estados financieros.

2.2.2.2.3 Índice de Morosidad

Según lo planteado por Morales (2021), la tasa de morosidad implica evaluar el nivel de riesgo asociado a la deuda, considerando diferentes grados de riesgo según el deudor. Estos grados de riesgo pueden categorizarse en:

2.2.2.2.4 Riesgo normal

Conforme a lo expresado por Sánchez (2021), se refiere a aquellas transacciones respaldadas por un aval o con una alta probabilidad de ser completamente salvadas dentro del plazo acordado sin problemas.

Riesgo dudoso

De acuerdo con lo mencionado por Ramírez (2019), ocurre al detectar una operación financiera que presenta un retraso que excede los 3 meses o 90 días.

2.2.2.2.5 Riesgo fallido

Conforme a lo planteado por Montero (2020), se refiere a una operación en la cual surgen incertidumbres acerca de la recuperación de los recursos, lo que conlleva a realizar una reducción o cancelación del activo. Consideramos la situación en la que un cliente ha solicitado un préstamo, pero existe la posibilidad de que la institución financiera enfrente una pérdida económica, ya que la otra parte no cumple completamente y de manera responsable con las obligaciones de pago estipuladas en el contrato.

2.2.2.2.6 Riesgo subestándar

De acuerdo con la descripción de Ramírez (2021), se trata de una operación que presenta fragilidad o incertidumbre, siendo una operación que podría resultar en pérdidas. La entidad financiera asume este riesgo significativo, lo que repercute en la institución, que posteriormente deberá afrontar y hacerse cargo del crédito.

2.2.2.2.7 Ratio de morosidad

De acuerdo con la afirmación de Castro (2020), se trata de una métrica que evalúa la calidad crediticia y se determina mediante la siguiente fórmula: Crédito en situación dudosa dividido por el total de créditos, multiplicado por 100, lo que resulta en el índice de morosidad en porcentaje (%). También es relevante tener información sobre el porcentaje de cobertura (créditos dudosos provisionados).

2.2.2.2.8 La tasa de morosidad

Según lo expresado por Ramos (2019), a pesar del notable avance y expansión de la industria de las microfinanzas, todavía se presentan obstáculos y problemas por abordar.

Uno de estos desafíos se relaciona con la falta de pago de los préstamos por parte de los clientes. Con la excepción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CRAC), las demás Instituciones de Microfinanzas (FMI) registran tasas de morosidad inferiores a las observadas en la banca comercial, marcando una diferencia en términos de morosidad bancaria.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CRAC) presentan la tasa más alta de incumplimiento en comparación con el conjunto del sistema microfinanciero, e incluso superan a toda la industria financiera.

A pesar de esto, es relevante destacar el resultado positivo obtenido por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en lo que respecta a la reducción de su cartera en mora durante el período analizado.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1 Variable gestión de cobranza

Morilla (2018) describe la gestión de cobranza como un proceso dirigido a los clientes que han retrasado sus pagos, utilizando diversos medios como llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correspondencia escrita y correos electrónicos. El propósito principal de esta gestión es proporcionar información sobre sus cuentas, deudas pendientes y opciones de pago para que puedan liquidar sus obligaciones.

Dimensiones de la Variable I

2.3.1.1 Prevención

Morales (2014) define la prevención como el conjunto de medidas adoptadas para prevenir el impago de los clientes, reducir el riesgo de morosidad en las cuentas por cobrar y garantizar los recursos necesarios para abordar situaciones de mayor riesgo debido al aumento de clientes morosos, incluyendo posibles acciones legales a través de abogados de la empresa o servicios especializados en la recuperación de deudores.

2.3.1.2 Cobranza

Morales (2014) define la recuperación temprana de deudas como las acciones enfocadas en recuperar pagos atrasados durante las primeras etapas de morosidad. En esta fase, la empresa todavía tiene interés en mantener la relación comercial con el cliente, considerando la posibilidad de realizar negocios rentables.

El propósito fundamental de un proceso de recuperación eficaz es transformar los créditos vencidos en recursos líquidos de manera ágil, reduciendo al máximo el efecto adverso sobre el flujo de efectivo o el capital operativo de la empresa. Por lo tanto, un proceso de cobro efectivo se basa en una serie de etapas organizadas que deben adaptarse a las características específicas de cada empresa, sector o región, ya que no todas las organizaciones ni los deudores son iguales.

Es crucial evaluar y monitorear todo el proceso de cobranza, utilizando reportes en tiempo real que reflejen la evolución de los principales indicadores de recuperación de deudas.

2.3.1.3 Recuperación

Morales (2014) hace referencia a la recuperación de créditos morosos que se han mantenido impagos durante un período prolongado, y es probable que la empresa no tenga la intención de mantener la relación comercial con el cliente en este caso.

La gestión de cobros se refiere al conjunto de actividades orientadas a prevenir el vencimiento de las cuentas por cobrar. Este proceso incluye la evaluación, monitoreo y administración de los pagos pendientes, con el objetivo de asegurar una recuperación rápida y completa de las deudas.

Variable II

2.3.2 Variable morosidad

Muñoz (2016) describe la morosidad como el comportamiento en el cual una persona, cuando una persona, ya sea física o jurídica, no realiza el pago convenido o no cumple con su obligación en la fecha acordada, se considera morosa. Para que se configure la morosidad, es necesario contar con un documento que establezca la relación entre ambas partes, como facturas, cheques, letras, contratos u otros documentos similares.

En resumen, la morosidad se refiere al incumplimiento de un deudor, ya sea una persona física o una entidad jurídica, en el pago de su obligación en la fecha acordada.

Por lo tanto, no se puede considerar cualquier falta de pago como morosidad.

Si dicho documento no estuviera presente, la deuda no tendría validez legal, lo que dificultaría la recuperación de la misma al no poder emprender acciones legales contra el deudor.

(Castro, 2023) La morosidad se define como la situación en la que un deudor no cumple con sus obligaciones de pago en el plazo acordado. Es importante destacar que para identificar la morosidad de manera precisa, se debe realizar una clasificación inicial de los morosos, seguida de la gestión de recuperación de créditos para iniciar el proceso de control de la morosidad. Esto es fundamental para evitar problemas de

solvencia en el futuro y preservar la estabilidad del sistema financiero, dependiendo del tamaño de la entidad financiera.

Dimensión de la Variable II

2.3.2.1 Clasificación de morosos

De acuerdo con el artículo publicado en (Gestion, 2018), uno de los aspectos fundamentales de la administración en el campo de la cobranza es la categorización de los clientes que tienen deudas con la empresa. Por lo tanto, el paso inicial consiste en recopilar los datos de cada deudor, incluyendo su historial de pagos.

Lo importante es estar en una clasificación adecuada.

Las diversas categorizaciones, basadas en el nivel de atraso en los pagos de las deudas, se detallan de la siguiente manera: 0 = Estado Normal (créditos que se encuentran al corriente en sus pagos con una demora máxima de 7 días), 1 = Problemas Potenciales de Cobro (aquellos que presentan un atraso de entre 8 y 89 días), 2 = Calificación Deficiente (los que tienen un atraso de entre 90 y 119 días), 3 = Situación Dudosa (con un atraso de entre 120 a 299 días) y finalmente 4 = Casos de Pérdida (aquellos que tienen más de 300 días de atraso).

A continuación, ofreceremos algunas sugerencias para que las personas que se encuentren categorizadas con deudas en los estados de Problemas Potenciales de Cobro, Calificación Deficiente, Situación Dudosa o Pérdida puedan restablecer su estado a Normal.

Es importante recordar que si hemos sido clasificados en alguna de estas categorías desfavorables, se debe a que no cumplimos con los plazos de pago de nuestras obligaciones contraídas al adquirir un crédito con una entidad financiera.

Para comenzar a mejorar nuestra situación financiera, es fundamental regularizar los pagos pendientes.

Si no es posible pagar la totalidad de las cuotas del préstamo, debemos ser transparentes acerca de nuestra situación financiera y comunicarla a nuestro asesor o representante de la entidad financiera para que se pueda reestructurar la deuda de acuerdo a nuestra capacidad de pago.

2.3.2.2 Recuperación del crédito

La recuperación de crédito se considera una medida que la empresa implementa para evitar pérdidas financieras. En este proceso, la cartera de clientes que tienen un retraso significativo en sus pagos se divide y se asigna a gestores individuales. Estos gestores analizan la situación y toman las acciones apropiadas.

El término "recuperación de la cartera" se trata de un conjunto de acciones orientadas a evitar que las cuentas por cobrar lleguen a su fecha límite de pago. Esto implica evaluar, dar seguimiento y gestionar los pagos pendientes, con el objetivo de asegurar la pronta y completa recuperación de la deuda.

2.3.2.3 Control de morosidad

Según Morales (2014), se trata de un acuerdo al que llega el deudor con su acreedor con el propósito de resolver los problemas relacionados con los pagos incumplidos. El objetivo principal es evitar recurrir a procedimientos judiciales y mantener una relación comercial de negocios.

Para prevenir la propagación de problemas financieros, en Circulantis ofrecemos un innovador sistema de factoring como una solución efectiva para lidiar con la

incertidumbre en los cobros. Esta opción permite anticipar el pago de las facturas para fortalecer la liquidez financiera.

Es fundamental abordar el desafío que plantea la situación de impago, ya que conlleva consecuencias significativas. No solo amenaza a numerosas empresas, sino que también contribuye a la desconfianza y la exclusión en el ámbito financiero en su conjunto.

Para comprender cómo prevenir la morosidad, es necesario tener un conocimiento profundo de sus impactos, identificar los riesgos asociados y tomar medidas apropiadas para minimizarla en la medida de lo posible.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

3.2 Hipótesis Especificas

1. Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.
2. Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.
3. Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

3.3 Variables

Variable independiente:

Gestión de cobranza

Dimensiones:

Prevención

Cobranza

Recuperación

Variable dependiente:

Morosidad

Dimensiones:

Clasificación de morosos

Recuperación de morosos

Control de morosidad

Operacionalización de las Variables: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva SA La Mega Huancayo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	Gestión de cobranza según (Huaman, 2020) Defina la gestión de cobros como el proceso de estructurar y ejecutar la recuperación de pagos de manera anticipada y recuperable. Además, la automatización de este proceso reduce los costos y el tiempo de recuperación, al mismo tiempo que aumenta la productividad y la eficiencia en la asignación de recursos del personal.	Gestión de cobranza será evaluado a través de las siguientes dimensiones: prevención, cobranza y recuperación	Prevención	• Nivel de índices de morosidad	Encuesta /Cuestionario	Ordinal Escala Likert
			Cobranza	• Procesos para efectuar una cobranza • Capacitaciones en las calificaciones crediticias		
MOROSIDAD	(Castro, 2023) La morosidad se refiere al incumplimiento de un deudor en el pago de sus obligaciones en la fecha pactada. Es crucial subrayar que la	Morosidad será evaluado a través de las siguientes dimensiones: clasificación de morosos, recuperación del crédito y control de morosidad	Clasificación de morosos	• Fortuitos • Negligentes • Circunstanciales • Despreocupados	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal Escala Likert
			Recuperación del crédito	• Refinanciamiento		

morosidad debe ser clasificada inicialmente junto con la recuperación de los créditos para iniciar el proceso de gestión de la morosidad. Esto permite que la empresa enfrente posibles problemas de solvencia en el futuro y evite poner en riesgo el sistema financiero, según el alcance de la entidad.

Control de morosidad

- Eficiencia del cobrador
- Políticas del crédito

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

4.1.1 Método General

Método Científico

De acuerdo con Hernández (2014), En el ámbito de la investigación, se utiliza el método científico, el cual se distingue por ser sistemático, controlado, fundamentado en pruebas empíricas y analítico para investigar posibles conexiones entre diversos fenómenos.

Este método se utiliza para abordar el problema identificado en la investigación, proponer hipótesis, establecer objetivos y llevar a cabo un proceso que involucre tanto el desarrollo como la evaluación de la hipótesis. El resultado de este enfoque contribuye al conocimiento y beneficio de las empresas del sector ferretero.

4.1.2 Método Especifico

4.1.2.1 Método Analítico

Según la perspectiva de Ramírez (2014), a partir de una comprensión global de una situación o fenómeno, se lleva a cabo la identificación, el conocimiento detallado y la categorización de los elementos fundamentales que componen dicha situación, así como de las conexiones que existen. entre estos elementos. Esta aproximación se basa en la premisa de que a partir de un entendimiento completo de la totalidad, es posible adquirir conocimiento y ofrecer explicaciones acerca de las características individuales de cada componente y de las relaciones que existen entre ellos.

El enfoque analítico permite la posterior aplicación del enfoque comparativo, lo cual facilita la identificación de las principales relaciones de causa y efecto que existen entre los elementos de la situación bajo estudio. Este método juega un papel crucial en cualquier investigación científica o académica y se presenta como un requisito esencial para realizar actividades teóricas, como la clarificación de conceptos y la clasificación.

4.1.2.2 Método Inductivo

De acuerdo con Rafael (2020), este enfoque implica la observación, el estudio y el entendimiento de las características compartidas o típicas presentes en un conjunto de realidades, con el propósito de formular una teoría o principio científico de alcance general. El método inductivo sigue una secuencia de razonamiento que parte de lo particular hacia lo general. La premisa inductiva se caracteriza por ser una reflexión dirigida hacia el objetivo. Se observa que la inducción surge como una consecuencia lógica y metodológica de aplicar el enfoque comparativo.

4.1.2.3 Método Deductivo

De acuerdo con Calduch (2012), El enfoque deductivo permite identificar los atributos específicos de una realidad concreta al derivar o deducir las características presentes en proposiciones o leyes científicas generales ya establecidas. A través de la deducción, es posible inferir consecuencias particulares o individuales a partir de conclusiones generales aceptadas, las cuales pueden ser analizadas y comparadas. Cabe destacar que tanto la investigación como la difusión del conocimiento en cualquier campo científico requieren el uso conjunto y complementario de ambos enfoques.

4.2 Tipo de Investigación

Según Hernández (2015), el tipo de investigación se clasifica como aplicado debido a su enfoque en la generación de conocimiento que se puede aplicar directamente a los problemas que enfrenta la sociedad o el sector productivo.

Este tipo de investigación se basa principalmente en avances tecnológicos obtenidos a partir de investigaciones fundamentales, y se centra en conectar teorías con la creación de productos o soluciones prácticas

4.3 Nivel de Investigación

Sampieri (2014) describe la investigación no experimental como aquella que se lleva a cabo sin la intención deliberada de modificar variables. Se centra principalmente en la observación de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, para posteriormente analizarlos.

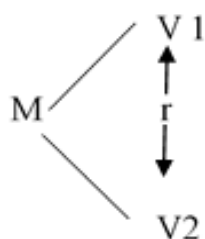
4.4 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de diseño descriptivo.

Sampieri (2014) clasifica la investigación como descriptiva, ya que tiene como objetivo medir o recopilar información sobre conceptos o variables de manera independiente o conjunta.

Además, puede considerarse tanto correlacional como causal, dado que identifica relaciones predictivas entre variables dentro de un grupo o población y busca comprender estas relaciones mediante la validación de hipótesis. Hernández (2014)

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables.

4.5 Población y Muestra

Población:

La población de la investigación está conformada por un total de 52 colaboradores que pertenecen a la Financiera Efectiva S.A. La Mega.

1	QUISPE CABRERA DORIS	
2	MARQUEZ ACUÑA DENILSON TITO	
3	HUAMAN PEÑARES WILLIAM	
4	QUISPE APOLINARIO BETZABE BERTHA	
5	SOLANO HUARIPATA ELVIS	
6	QUISPE QUINTO HERMINIA	
7	BARRERA RIVERA YENNY	
8	JOEL LLAMOCA ORELLANA	
9	OCAÑO ESPIRITU LIDIO WALTER	
10	CARDENAS MIGUEL ZARITA ANDREA	
11	HOSPINO RIOS KATERINE	
12	ROSALES VELA MIGUEL	
13	FERIL CCENTE ISRAEL	
14	CARHUAMANTA HUAMAN MARGOTH	
15	CAIRAMPOMA SANCHEZ ELVIRA	
16	MUNIVE ALIAGA RUMENIGGIE ARACANGE	
17	YUPANQUI GARCIA FIORELA	
18	CUSIPUMA PEREZ CRISTHIAN	
19	RAMOS ROJAS BERTHA ISABEL	
20	ROJAS DIONISIO SELENIA	
21	ESPINAL GOMEZ DULA	
22	CAHUANA HUARCAYA, JHON ANGEL	
23	PEREZ VALLADOLID DEIDA SEDEC	
24	ISIDRO PEREZ KEYLA SAYRA	
25	RIVEROS SOTO WINNIE STEICI	
26	MIRANDA ROQUE NATALY HOILARIA	
27	ALDANA POMACHAGUA RAUL STEVE	
28	DE LA CRUZ SANTIAGO NERY RAYDA	
29	ALDANA POMACHAGUA YENNI	
30	JOSE RIVAS	
31	MISHEL ORE SEDANO	
32	JUANA TICLLACONDOR ROJAS	
33	VILCHEZ DELAO NOHELY	
34	EVIN GUTIERREZ GALLARDO	
35	RAQUEL OCHOA HUARINGA	
36	MAGALY ESPINAL BARJA	
37	ALANYA ROJAS MARIA	
38	CERVANTES SORIANO ANGELO	

Muestra:

38	CERVANTES SORIANO ANGELO	
39	VILCAPOMA QUISPE RIVALDO ROMARIC	
40	MIRANDA CHAVEZ JOSE GUSTAVO	
41	LIZANO CARHUAMACA LUIS MIGUEL	
42	VELARDE LIMACHE JULIO CESAR	
43	almeyda rueda juan jose	
44	balbin ferrua javier	
45	dionisio ruiz pedro	
46	eufrazio cisneros marco	
47	lazaro avellaneda oriel	
48	vidal paucar jhony	
49	vilcahuaman ponce elias	
50	vivanco solano dany	
51	nuñez ventura wiliam	
52	cesar ticllacuri Ronal alin	
53	tafur lopez gender	
54	suarez caysahuana lalo	
55	huaman remache zaida	

Figura 3

colaboradores de la Financiera Efectiva S.A. La Mega

La muestra se considera censal, ya que incluye el 100% de la población debido a que se trata de un número manejable de sujetos. Según Ramírez (2019), una muestra censal implica que todas las unidades de estudio son incluidas en la muestra.

Por lo tanto, la población que se va a estudiar se define como censal, ya que al mismo tiempo representa el universo completo y actúa como la muestra en sí misma. En este caso, se tomará a todos los 52 colaboradores que forman parte de la Empresa Financiera Efectiva SA La Mega como la muestra.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de investigación:

Según lo planteado por Sampieri (2014), en la investigación se empleará la metodología de la encuesta. Esta técnica posibilita la obtención de información a través

de la formulación de preguntas, tanto de forma directa como indirecta, se hace referencia a los individuos que componen la unidad de análisis en el estudio de investigación.

Instrumentos de investigación

El estudio empleó cuestionarios como herramienta para la recopilación de datos.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento y análisis de datos, se empleó la técnica de estadística descriptiva. Los datos fueron analizados con la ayuda del software SPSS versión 25, que facilitó la representación gráfica mediante gráficos de barras y la organización de la información en tablas.

Tras la depuración de los datos, se procedió al análisis de la información en función de las variables establecidas. Posteriormente, los resultados se expusieron mediante gráficos, tablas estadísticas y cuadros, empleando diferentes esquemas y ponderaciones.

La validación del instrumento se efectuará a través de la revisión por parte de expertos, y la confiabilidad será determinada mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

En la ejecución de este estudio, se ha considerado el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes, que subraya la necesidad de prevenir el plagio, el autoplagio y el uso no autorizado de definiciones de autores sin la debida atribución. Por lo tanto, en esta investigación se han seguido rigurosamente estos principios para asegurar la presentación de un trabajo totalmente original.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de Resultados

Como resultado de la encuesta realizada, en esta sección se efectuaron análisis descriptivos de las variables: Gestión de Cobranza y Morosidad.

VARIABLE 1: Gestión de Cobranza

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión de Cobranza y sus dimensiones

Tabla 1

Representación porcentual de la dimensión prevención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	14	26.9	26.9	26.9
casi nunca	15	28.8	28.8	55.8
a veces	6	11.5	11.5	67.3
casi siempre	9	17.3	17.3	84.6
siempre	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.

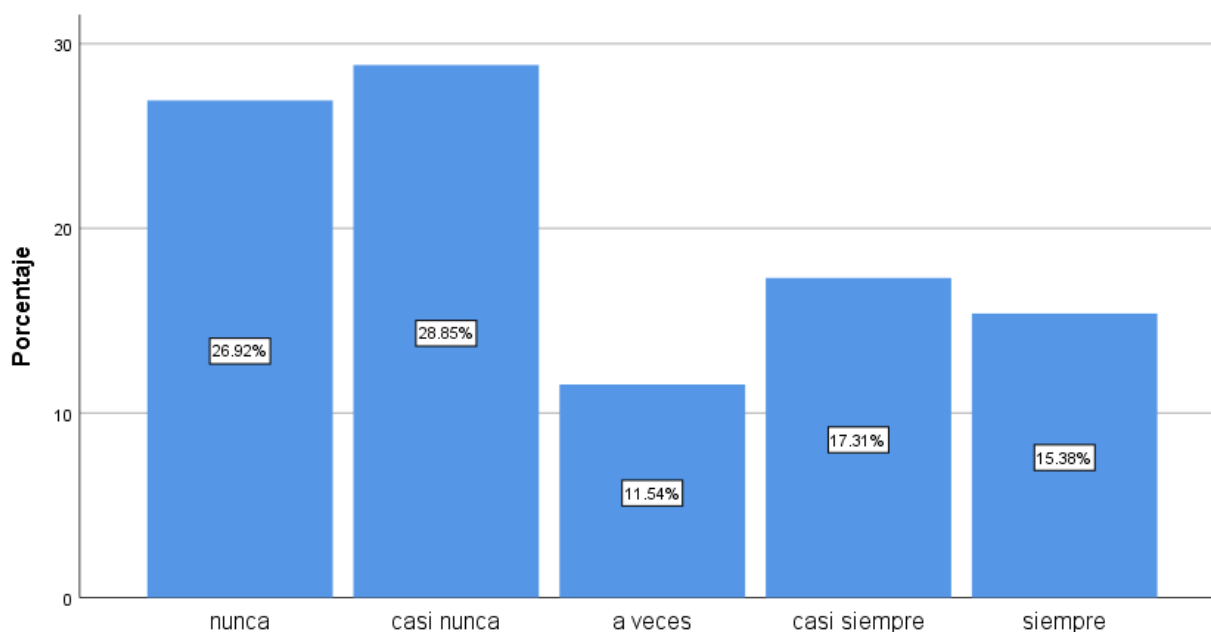


Figura 4

Representación porcentual de la dimensión prevención

Interpretación: Del análisis de la escala de Likert aplicada a los 52 colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva con respecto a la dimensión prevención un 28,85% de los encuestados indican que la empresa rara vez toma medidas para disminuir la morosidad en sus carteras de crédito. Un 26,92% afirman que nunca se implementan acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito, mientras que solo un 17,31% mencionan que casi siempre se toman medidas para abordar este problema en la Empresa Financiera Efectiva S.A.

Tabla 2

Representación porcentual de la dimensión cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	13	25.0	25.0	25.0
casi nunca	22	42.3	42.3	67.3
a veces	10	19.2	19.2	86.5
casi siempre	4	7.7	7.7	94.2
siempre	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.

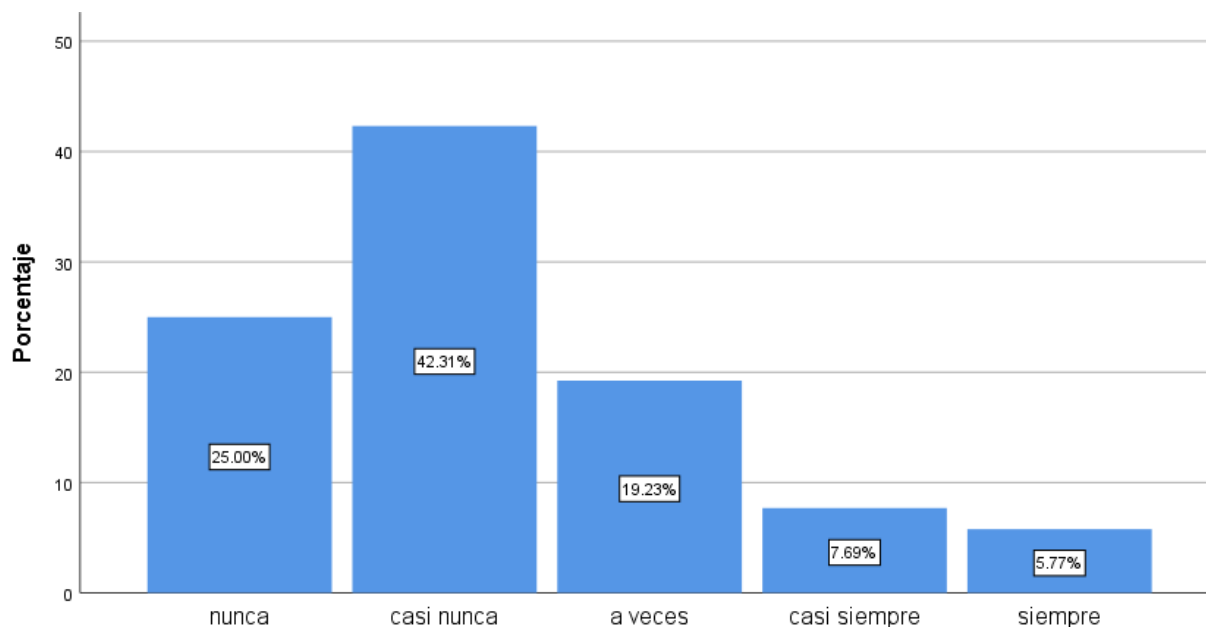


Figura 5

Representación porcentual de la dimensión cobranza

Interpretación: Del análisis de la escala de Likert aplicada a los 52 colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva con respecto a la dimensión cobranza un 42,31 de los encuestados mencionan que la empresa casi nunca dispone de un sistema efectivo para el cobro, con un respaldo del 25,00%. Además, un 19,23% señalan que solo a veces se cuenta con un sistema eficaz para el cobro en la Empresa Financiera Efectiva.

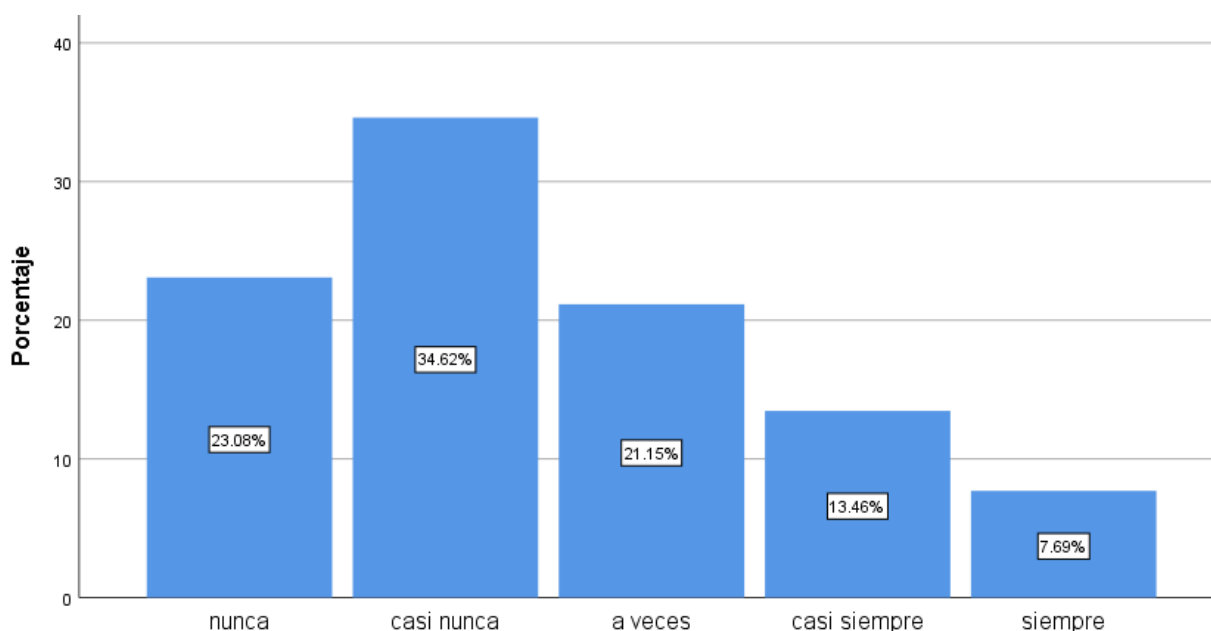
Tabla 3

Representación porcentual de la dimensión recuperación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	12	23.1	23.1	23.1
casi nunca	18	34.6	34.6	57.7
a veces	11	21.2	21.2	78.8

casi siempre	7	13.5	13.5	92.3
siempre	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.



Recuperación 6

Representación porcentual de la dimensión recuperación

Interpretación: Del análisis de la escala de Likert aplicada a los 52 colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva con respecto a la dimensión recuperación, de los 34,62% sostienen que casi nunca los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar sus deudas además un 23,08% de los encuestados indican que nunca los gestores de cobranza brindan una orientación para la cancelación de las deudas asimismo un 21,15% sostienen que solo a veces los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para la cancelación de las deudas.

VARIABLE 2: Morosidad

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Morosidad y sus dimensiones

Se recopiló información sobre la variable de morosidad mediante una escala de evaluación que incluye las dimensiones de clasificación de morosos, recuperación del crédito y control de morosidad.

Tabla 4

Representación porcentual de la dimensión clasificación de morosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	10	19.2	19.2	19.2
casi nunca	21	40.4	40.4	59.6
a veces	12	23.1	23.1	82.7
casi siempre	4	7.7	7.7	90.4
siempre	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.

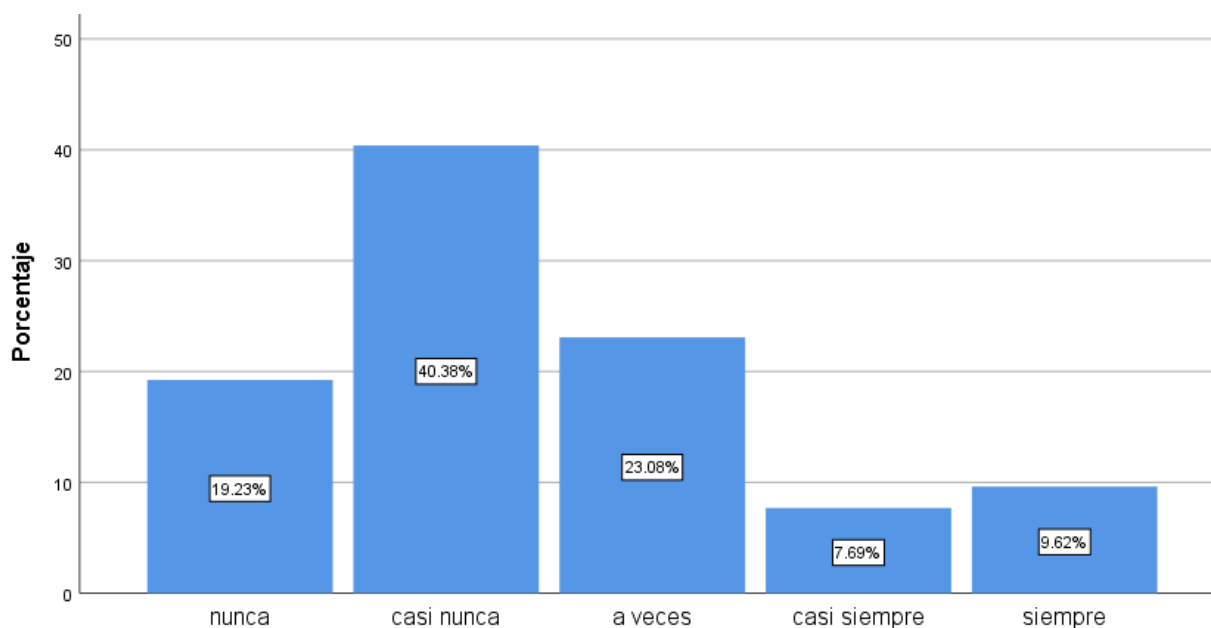


Figura 7

Representación porcentual de la dimensión clasificación de morosos

Interpretación: Del análisis de la escala de Likert aplicada a los 52 colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva con respecto a la dimensión clasificación de morosos , El 40,38% de los encuestados indican que los procedimientos de recuperación del crédito casi nunca logran reducir los índices de morosidad. Además, un 23,08% de los encuestados opinan que estos procedimientos permiten disminuir los índices de morosidad, mientras que un 19,23% señala que nunca logran reducirlos.

Tabla 5

Representación porcentual de la dimensión recuperación del crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	14	26.9	26.9	26.9
casi nunca	24	46.2	46.2	73.1
a veces	6	11.5	11.5	84.6
casi siempre	4	7.7	7.7	92.3
siempre	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.

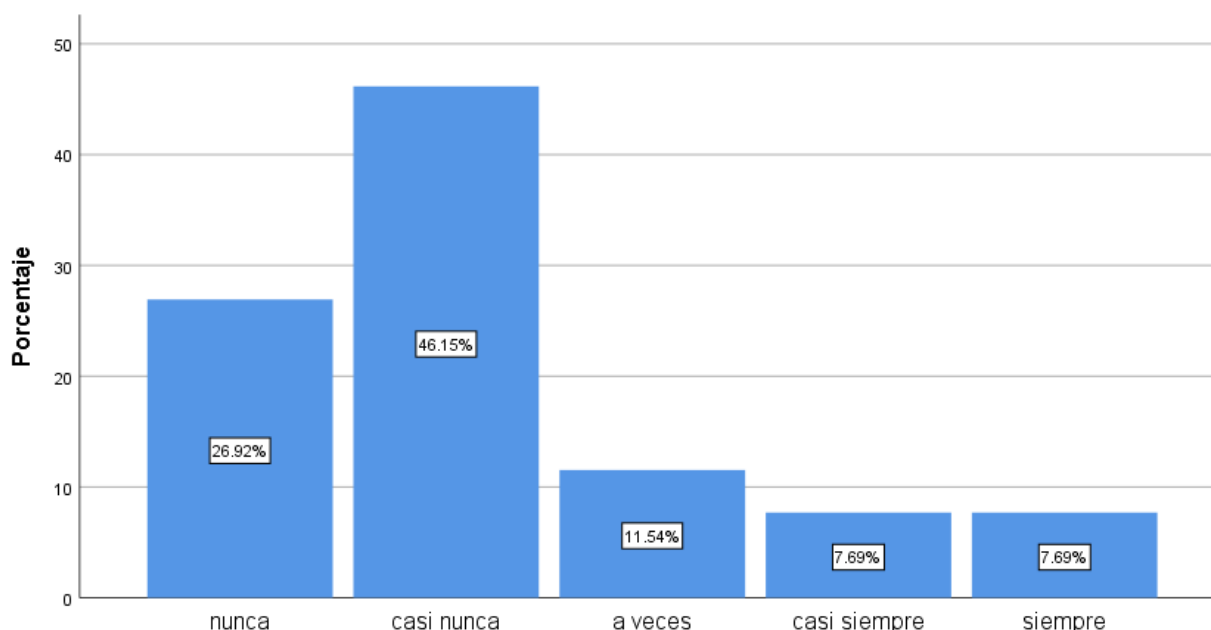


Figura 8

Representación porcentual de la dimensión recuperación del crédito

Interpretación: Del examen de la escala de Likert aplicada a los 52 empleados de la Empresa Financiera Efectiva en relación con la dimensión de recuperación de crédito, se observa que el 46,15% de los empleados consideran que los plazos de refinanciamiento rara vez son cortos, el 26,92% afirma que los plazos de refinanciamiento nunca son cortos, y el 11,54% opina que los plazos de refinanciamiento nunca se establecen a corto plazo.

Tabla 6

Representación porcentual de la dimensión control de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	11	21.2	21.2	21.2
casi nunca	24	46.2	46.2	67.3
a veces	9	17.3	17.3	84.6
casi siempre	4	7.7	7.7	92.3

siempre	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia.

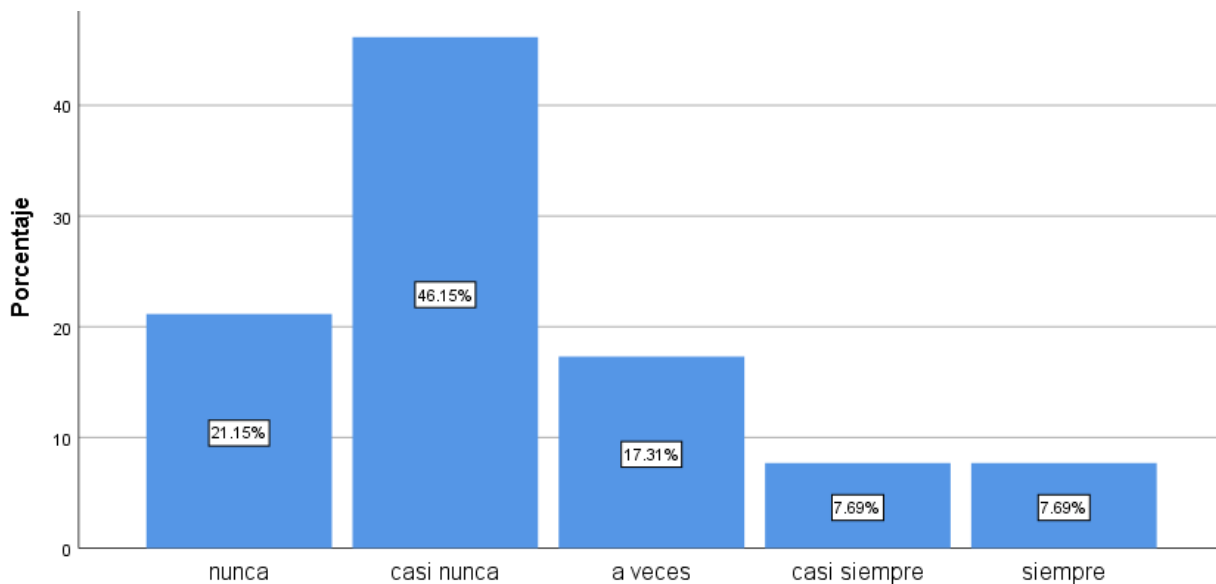


Figura 9

Representación porcentual de la dimensión control de morosidad

Interpretación: Del análisis de la escala de Likert aplicada a los 52 colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva con respecto a la dimensión control de la morosidad, un 46,15% indican que casi nunca se aplican políticas de riesgos en cuanto al crédito que se otorgan a los clientes esto respaldado por un 21,15% de los encuestados sostienen que nunca se aplican las políticas de riesgos en cuantos a los créditos otorgados asimismo un 17,31% de los encuestados sostienen que solo a veces se aplican políticas de riesgos en cuanto al crédito que se les otorga a los clientes.

5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

H₁: La relación es significativa y directa entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 7 Contrastación de Hipótesis General

Correlación de Hipótesis General			
		Gestión de Cobranza	de Morosidad
Gestión de Cobranza	Coefficiente de Correlación	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Morosidad	Coefficiente de Correlación	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

a. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

El análisis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,532, lo que sugiere una correlación positiva de magnitud moderada de acuerdo con los criterios establecidos. Además, el nivel de significancia obtenido fue de 0,000, que es menor que 0,05, lo que indica una relación significativa entre las variables. A partir de estos hallazgos, se puede deducir lo siguiente: la relación es significativa gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021, por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

H₁: Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 8 Contratación de hipótesis específico 1

Correlaciones		Gestión de Cobranza	de	Clasificación de Morosos	de
Gestión de Cobranza	Coeficiente de Correlación		1		,446**
	Sig. (bilateral)				,000
	N		52		52
Clasificación de Morosos	Coeficiente de Correlación		,446**		1
	Sig. (bilateral)		,000		
	N		52		52

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0,446, que señala una correlación positiva de baja magnitud de acuerdo con los estándares de evaluación. Además, el nivel de significancia fue de 0,000, lo cual es menor que 0,05, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre las variables. En base a estos resultados, se puede concluir lo siguiente que la relación es significativa entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

H₁: Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 9 Contrastación de hipótesis específico 2

Correlaciones		Gestión de Cobranza	de Recuperación
Gestión de Cobranza	Coefficiente de Correlación	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Recuperación	Coefficiente de Correlación	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

El análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman reveló un valor de 0,552, sugiriendo una correlación positiva de magnitud moderada conforme a los criterios de evaluación aplicados. Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue de 0,000, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que señala una relación significativa entre las variables. Con base en estos resultados, se puede concluir lo

siguiente que la relación es significativa entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

H₁: Existe una relación significativa y directa entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

b) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 10 Contrastación de hipótesis específico 3

Correlaciones			Gestión cobranza	de	Control Morosidad	de
Gestión cobranza	de	Coefficiente de Correlación		1		,464**
		Sig. (bilateral)				,000
		N		52		52
Control Morosidad	de	Coefficiente de Correlación		,464*		1
		Sig. (bilateral)		,000		
		N		52		52

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

c) Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor encontrado fue de 0,464, lo que sugiere una correlación positiva de baja magnitud conforme a los criterios de evaluación aplicados. Además, el nivel de significancia fue de 0,000, que está por debajo del umbral de 0,05, indicando una relación significativa entre las variables. Con base en estos hallazgos, se puede concluir que la relación es significativa entre gestión de cobranza y el control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente tesis planteo como problema ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021? el objetivo de la investigación fue Determinar la relación que existe entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021. Primero se establecieron los conceptos de gestión de cobranza y morosidad. De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que resultó ser 0.532, se observa una correlación positiva de magnitud moderada, según los estándares de evaluación utilizados.

De acuerdo con la investigación de Ventura (2020) titulada "La cobranza y la morosidad de las pymes en la entidad financiera MIBANCO – Huaral 2019", se identifica una relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad en las PYMES de Mi Banco – Huaral en 2019. Se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,536, lo que indica una correlación moderada según la escala de Bisquerra. Esto sugiere que la gestión de cobranza se realiza de manera moderada, teniendo en cuenta las políticas, técnicas y medios de cobranza, lo que contribuye a mantener un nivel de morosidad también moderado en la institución financiera. Asimismo, se observó que las políticas de cobranza están significativamente relacionadas con la morosidad de las PYMES en la misma entidad financiera. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,481, indicando una correlación baja según la escala de Bisquerra. Esto implica que las políticas de cobranza se aplican de manera infrecuente, considerando políticas restrictivas, liberales y racionales. Como resultado, la morosidad en la institución tiende a incrementarse debido a la cultura de impagos, dificultades de liquidez y niveles elevados de deuda.

De acuerdo al problema planteado y considerando el objetivo específico n° 1 Demostrar la relación que existe entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de

Rho de Spearman es 0,446, lo que indica una correlación positiva de baja magnitud. Así, se puede concluir que hay una relación significativa entre la gestión de cobranza y la categorización de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, en Huancayo, durante el año 2021. Se puede notar una similitud con el estudio de Sanchez (2021), titulado "Gestión de cobranza para reducir los niveles de morosidad en la EDPYME Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019". En dicha investigación, se menciona que el proceso de cobranza actual de la entidad financiera no ha sido efectivo. Este procedimiento incluye actividades como llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto mediante dispositivos móviles, correos electrónicos y visitas individuales a los clientes. Sin embargo, se indica que estas visitas personalizadas no resultan efectivas debido a que el personal no tiene el perfil adecuado para realizar una cobranza eficiente.

La morosidad en la empresa se manifiesta en los productos dirigidos a las PYMEs y al sector rural. Todos los créditos otorgados en estos segmentos superan los treinta días de atraso en los pagos. Además, se destaca que la tasa de morosidad en el producto destinado a las PYMEs es del 2.27%, mientras que en el producto rural asciende al 4.08%, según los datos registrados hasta el 31 de diciembre de 2019.

De acuerdo al problema y considerando el objetivo específico 2 es demostrar la relación que existe entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021. Los resultados mostraron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,552, lo que indica una correlación positiva moderada. Por lo tanto, la relación entre las variables analizadas es significativa gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

Se puede observar cierta similitud con la investigación de Zurita (2021) titulada "Gestión de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC,

Chiclayo". Esta investigación fue realizada como parte de los requisitos para obtener el título de Contador Público de la Universidad Señor de Sipán en la ciudad de Pimentel. El diagnóstico del nivel de gestión de cobranza en Inmobiliaria Titanio SAC Chiclayo arrojó resultados negativos, con un 82% de los encuestados indicando que la constructora carece de estrategias efectivas para reducir los niveles de morosidad. Además, el análisis de las cuentas por cobrar reveló que en el año 2019, los días necesarios para recuperar las cuentas morosas disminuyeron a 28.68 días, lo que representa una reducción de 6.22 días en comparación con el año 2018. En cuanto a la frecuencia con la que se recuperan las cuentas por cobrar, esta disminuyó en 2.13 veces en el año 2019 en comparación con el año 2018.

Finalmente, teniendo en cuenta la formulación del problema y el objetivo 3 demostrar la relación que existe entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,464, lo cual sugiere una correlación positiva débil entre las variables analizadas que la relación es significativa entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.

Se puede identificar cierta similitud con la tesis de Quispe (2017) titulada "Morosidad, gestión de cobranza y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno SAA - Sede Juliaca, período 2016". Esta investigación señala que el índice de morosidad de los usuarios morosos en Electro Puno SAA en la sede de Juliaca durante el período 2016 es elevado y tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa.

La gestión de cobranza realizada a cabo por los Centros Autorizados de Cobranza de Electro Puno SAA se considera insuficiente y poco eficaz para lograr que los usuarios realicen sus pagos de

manera oportuna. Esto se debe a diversos factores, como la falta de entrega de recibos, la negación de la deuda por parte de los usuarios y la necesidad de establecer más centros autorizados de cobranza.

Para abordar la cartera pesada, la empresa debería considerar la opción de buscar apoyo de terceros y gestores de cobranza con experiencia. Estos profesionales pueden llevar a cabo campañas de notificación que ayuden a reducir la morosidad en dicha cartera. En situaciones donde la recuperación ya no sea factible, se debe preparar un expediente y proceder al castigo contable de las deudas irrecuperables.

CONCLUSIONES

1. Con respecto a la hipótesis general, la relación es positiva media como se menciona en los siguientes resultados (Rho: 0,532 y p-valor de 0,000), la Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021 no evalúa al personal de forma constante, lo que imposibilita que se les pueda brindar retroalimentación sobre sus puntos débiles en la gestión de cobranza.
2. Con respecto a la hipótesis específica I, la relación es positiva baja, como se menciona en los siguientes resultados (Rho: 0,446 y p-valor de 0,000), la morosidad que posee la Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo, se debe a diferentes factores, siendo uno de ellos la atención brindada por los gestores que es considerada como ineficaz e ineficientes.
3. Con respecto a la hipótesis específica II, la relación es positiva media como se menciona en los siguientes resultados (Rho: 0,552 y p-valor de 0,000), en cuanto, a la falta de pago de sus obligaciones financieras fueron ocasionadas por la disminución de ingresos, sin embargo, se tiene conocimiento que existen clientes que emplean su dinero para realizar otros pagos en vez de cumplir con las cuotas de los créditos otorgados.
4. Con respecto a la hipótesis específica III, la relación es positiva baja como se menciona en los siguientes resultados (Rho: 0,464 y p-valor de 0,000) ,en cuanto a las políticas internas de crédito, se encontraron conforme con la gestión crediticia de la Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo, sin embargo, cabe señalar que es imprescindible la comunicación gerente – colaborador ya que ello permitirá el cumplimiento de ello, además de tener establecidos los procesos que se deben ejecutar sin omitir ninguno de ellos.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al administrador de la empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo ejecute en su totalidad los procedimientos para el área de cobranza, puesto que ello hará posible mejorar la gestión financiera en relación a la cobranza porque ello representa un mayor porcentaje de morosidad.
2. Se sugiere a los Asesores de crédito seguir los procedimientos establecidos por la entidad, como verificar el historial financiero de los solicitantes mediante el contacto con otras instituciones financieras.
3. Se sugiere a los Gestores de cobranza realizar visitas periódicas a los clientes con deudas y ofrecer facilidades de pago para recuperar las cuentas vencidas.
4. Se sugiere a los Analistas de Riesgos prestar especial atención al evaluar el riesgo de las transacciones financieras y mantener un registro estadístico detallado en Financiera Efectiva S.A. La Mega.

Referencias bibliográficas

- Alcarria, J. (2012). Introducción a la contabilidad.
- Ayala, S. (2015). Contabilidad general básica: un enfoque en administración y control interno. Colombia.
- Bankrate, P. (2019). Retraso en el pago. Recuperado de <https://www.bankrate.com/glossary/l/late-payment/>
- Calapucha, L. (2020). Elaboración de estrategias para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2018-2022. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Daquilema, A. (2020). Modelo de gestión de cobranza para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., matriz del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, en el período 2019. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Davila, C. (2017). Doctrina Contable. Programa de Educación Superior a Distancia. Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://presysproesad.upeu.edu.pe/materiales/CON-0615-0408.pdf>
- Diario Andina. (13 de octubre de 2021). Recuperado de <https://andina.pe/:https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx>
- Financiera, A. (2014). Antología para el curso de Fundamentos de Contabilidad.
- Gavelan, J. (2012). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. SISBIB. Recuperado de

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/princi_conta.htm

Gestion. (2018). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sni-cobranza-coactiva-sanciones-impuestas-12-pesqueras-paita-asciende-s-20-millones-249777-noticia/>

Gutierrez, L. (2017). El Proceso Contable y la Información Financiera de la Empresa Tecniaduana S.A.C, 2016. Universidad de Huánuco.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ª edición). México: McGraw-Hill.

Lopez, C. (2020). Análisis comparativo de la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1 y 4 durante el periodo 2015-2019: propuesta de gestión financiera. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Mercalle, P. (2017). Fases del Proceso Contable. Lima. Recuperado de <http://www.contabilidad-empresa.com/2017/03/fases-del-proceso-contable.html>

Montaño, A. (2013). Administración de la Cobranza. México: Editorial Trillas.

Morales, J. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Morilla, G. (2018). Estrategia de Cobranzas: Concepto y Organización. Debitia cobranzas simples y efectivas. Recuperado de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>

Muñoz, A. (2016). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. Revista Acción Insight.

Palomino, C. (2017). Contabilidad Básica. Lima: Calpa S.A.C.

Prado, E. (2020). Proceso Contable e Información Financiera en la Empresa Inversiones del Campo SAC, Ate Vitarte, Lima 2020. Lima: Universidad César Vallejo.

- Quispe, M. (2017). Morosidad, Gestión de Cobranza y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, periodo 2016. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ramirez, L. (2021). Gestión de Cobranza y su Efecto en la Morosidad de Pagos de los Usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020. Lima: Universidad César Vallejo.
- Sanchez, J. (2021). Estrategias de Cobranza para Reducir los Niveles de Morosidad en la EDPYME Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Services of Modern Banks. (2014). ¿Qué es la gestión? Definición, Concepto, Características. Recuperado de <https://www.iedunote.com/management>
- Sicilia, A. (2017). El Proceso Contable General. Recuperado de <http://slideplayer.es/slide/3152982/>
- Tapia, C. (2016). Contabilidad financiera a corto plazo.
- Toapanta, P. (2020). Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullky Wasi Ltda., Agencia Salcedo. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Macro EIRL.
- Ventura, C. (2020). Cobranza y Morosidad en las PYMES de MIBANCO - Huaral 2019. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Viteri, J. (2020). Morosidad y Provisión de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Zurita, V. (2021). Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?	Establecer la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.	Existe una relación significativa entre procesos contables e información financiera de la empresa de Inversiones del Valle, Huancayo 2021	Gestión de cobranza	Prevención	Método general: Método científico Método específico: Método deductivo Método inductivo Método analítico Tipo de investigación aplicada Nivel de investigación Cobranza Diseño Recuperación descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico			
1. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?	1. Establecer la relación entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.	1. Existe una relación significativa entre gestión de cobranza y clasificación de morosos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.	Morosidad	Clasificación de morosos Recuperación del crédito Control de morosidad	Técnica de investigación Encuesta Instrumento de investigación Cuestionario Población e muestra Población: 52 colaboradores Muestra: Muestra censal – 52 colaboradores Análisis y procesamiento de datos SPSS versión 25 Excel 2016
2. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021?	2. Establecer la relación entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.	2. Existe una relación significativa entre gestión de cobranza y recuperación del crédito en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021.			
3. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa	3. Establecer la relación entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa	3. Existe una relación significativa entre gestión de cobranza y control de morosidad en la Empresa			

Financiera Efectiva S.A. Financiera Efectiva S.A. Financiera Efectiva S.A. La
La Mega, Huancayo – La Mega, Huancayo – Mega, Huancayo – 2021.
2021? 2021.

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	Gestión de cobranza según (Huaman, 2020) Se define la gestión de la cobranza como el procedimiento para estructurar y llevar a cabo la recuperación de pagos de manera anticipada y recuperable. Además, la implementación de la automatización en la cobranza conlleva la disminución de gastos y plazos en el proceso de recuperación, lo que a su vez genera un aumento en la eficiencia y la productividad en la asignación de recursos del equipo.	Gestión de cobranza será evaluado a través de las siguientes dimensiones: prevención, cobranza y recuperación	Prevencción	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de índices de morosidad • Procesos para efectuar una cobranza • Capacitaciones en las calificaciones crediticias 	Encuesta /Cuestionario	Ordinal Escala Likert
			Cobranza			
MOROSIDAD	(Castro, 2023) La morosidad se define como la situación en la que un deudor no cumple con sus compromisos de pago en el plazo establecido. Es relevante destacar que para comprender la morosidad de manera precisa, se requiere llevar a cabo una	Morosidad será evaluado a través de las siguientes dimensiones: clasificación de morosos, recuperación del crédito y control de	Clasificación de morosos	<ul style="list-style-type: none"> • Fortuitos • Negligentes • Circunstanciales • Despreocupados • Refinanciamiento 	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal Escala Likert

categorización de los deudores, así morosidad como un enfoque inicial en la recuperación de créditos, con el propósito de dar inicio al proceso de control de la morosidad. De esta manera, la empresa puede abordar posibles desafíos de solvencia en el futuro, lo que podría tener implicaciones para la estabilidad del sistema financiero, dependiendo del tamaño de la entidad en cuestión.

Control de morosidad

- Eficiencia del cobrador
- Políticas del crédito

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	Prevención	• Nivel de índices de morosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega implementa estrategias para reducir la morosidad en sus préstamos? 2. ¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la eficiencia en la gestión preventiva? 3. ¿Piensa que la gestión de cobranza realizada por la empresa ayuda a recuperar los créditos pendientes? 	Encuesta /Cuestionario	Ordinal Escala Likert
	Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos para efectuar una cobranza • Capacitaciones en las calificaciones crediticias 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega tiene procedimientos claros y uniformes para la gestión de cobros? 5. ¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona información relevante sobre las fechas de pago? 6. ¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con un sistema efectivo para realizar cobros? 7. ¿Opina que Financiera Efectiva S.A. La Mega capacita y evalúa regularmente a sus empleados del área de crédito y cobranza? 8. ¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados para la evaluación de la concesión de créditos? 		
	Recuperación	• Estrategias de cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Piensa que los gestores de cobranza tratan adecuadamente a los clientes? 10. ¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona facilidades de pago? 11. ¿Cree que los gestores de cobranza brindan orientación oportuna para el pago de deudas? 		

		12. ¿Opina que Financiera Efectiva S.A. La Mega realiza cobranzas a través de correo a sus clientes?			
MOROSIDAD	Clasificación de morosos	<ul style="list-style-type: none"> • Fortuitos • Negligentes • Circunstanciales • Despreocupados 	13. ¿Piensa que Financiera Efectiva S.A. La Mega mantiene una comunicación adecuada y frecuente con sus clientes mediante llamadas telefónicas? 14. ¿Considera que algunos clientes enfrentan imprevistos que les dificultan pagar puntualmente? 15. ¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona información inexacta sobre deudas a los clientes?		
	Recuperación del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Refinanciamiento 	16. ¿Opina que algunos clientes tienen dificultades económicas en Financiera Efectiva S.A. La Mega, lo que les provoca retrasos en los pagos? 17. ¿Considera que el refinanciamiento contribuye a recuperar los créditos en Financiera Efectiva S.A. La Mega? 18. ¿Opina que los plazos de refinanciamiento son a corto plazo?	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal Escala Likert
	Control de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del cobrador • Políticas del crédito 	19. ¿Cree que los procedimientos de recuperación de crédito ayudan a reducir los niveles de morosidad en Financiera Efectiva S.A. La Mega? 20. ¿Piensa que Financiera Efectiva S.A. La Mega premia los buenos resultados en la gestión de créditos y cobranzas? 21. ¿Cree que se aplican políticas de riesgo adecuadas en la concesión de créditos a los clientes de Financiera Efectiva S.A. La Mega?		

Anexo 04: El instrumento de investigación
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Cuestionario

Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021

El presente instrumento de evaluación, tiene como objetivo Determinar la relación entre gestión de cobranza y morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo – 2021, Para lograr esto, solicitamos que responda con sinceridad a las siguientes preguntas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Variable 1: Gestión de cobranza		Respuesta				
Prevenición		5	4	3	2	1
1	¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega implementa estrategias para reducir la morosidad en sus préstamos?					
2	¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la eficiencia en la gestión preventiva?					
3	¿Piensa que la gestión de cobranza realizada por la empresa ayuda a recuperar los créditos pendientes?					
Cobranza						
4	¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega tiene procedimientos claros y uniformes para la gestión de cobros?					
5	¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona información relevante sobre las fechas de pago?					
6	¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con un sistema efectivo para realizar cobros?					
7	¿Opina que Financiera Efectiva S.A. La Mega capacita y evalúa regularmente a sus empleados del área de crédito y cobranza?					
8	¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados para la evaluación de la concesión de créditos?					

Recuperación

9	¿Piensa que los gestores de cobranza tratan adecuadamente a los clientes?
10	¿Considera que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona facilidades de pago?
11	¿Cree que los gestores de cobranza brindan orientación oportuna para el pago de deudas?
12	¿Opina que Financiera Efectiva S.A. La Mega realiza cobranzas a través de correo a sus clientes?
13	¿Piensa que Financiera Efectiva S.A. La Mega mantiene una comunicación adecuada y frecuente con sus clientes mediante llamadas telefónicas?
Variable 2: Morosidad	
Clasificación de morosos	
14	¿Considera que algunos clientes enfrentan imprevistos que les dificultan pagar puntualmente?
15	¿Cree que Financiera Efectiva S.A. La Mega proporciona información inexacta sobre deudas a los clientes?
16	¿Opina que algunos clientes tienen dificultades económicas en Financiera Efectiva S.A. La Mega, lo que les provoca retrasos en los pagos?
Recuperación del crédito	
17	¿Considera que el refinanciamiento contribuye a recuperar los créditos en Financiera Efectiva S.A. La Mega?
18	¿Opina que los plazos de refinanciamiento son a corto plazo?
19	¿Cree que los procedimientos de recuperación de crédito ayudan a reducir los niveles de morosidad en Financiera Efectiva S.A. La Mega?
Control de morosidad	
20	¿Piensa que Financiera Efectiva S.A. La Mega premia los buenos resultados en la gestión de créditos y cobranzas?
21	¿Cree que se aplican políticas de riesgo adecuadas en la concesión de créditos a los clientes de Financiera Efectiva S.A. La Mega?

Gracias por su apoyo

Anexo 05: Consentimiento informado

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

SEÑOR ADMINISTRADOR DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A.

YO, CESAR OJEDA FERNANDEZ, con DNI N°
72425189 y **EVELIN PEÑA LEON** con DNI N°
71561785 ambos con domicilio en la Av. Petrona apoalaya
N°450, del distrito y provincia de Chupaca, con el debido
respeto me presento ante Ud. Y digo:

Que, ambos habiendo culminado la carrera profesional de
CONTABILIDAD Y FINANZAS en la Universidad Peruana Los Andes y deseando obtener
nuestro título profesional, por lo que de manera muy especial **Solicitamos** nos pueda autorizar
y acceder a tomar información para hacer un trabajo de investigación con fines de elaboración
de tesis en la institución financiera que Ud. Dignamente representa, el tema a investigar es
“ANALISIS DE RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITO Y LA CARTERA
PESADA QUE AFECTAN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EFECTIVA”.

Comprometiéndonos respetar los espacios laborales y privados de su representada, excepto la
información para los fines solicitados.

POR LO TANTO:

A Ud. Sr Administrador de la Financiera Efectiva suplicamos acceda nuestra solicitud y de ante mano quedamos muy agradecidos.

Huancayo, 11 de Setiembre del 2021.



CESAR OJEDA FERNANDEZ

DNI N° 72425189



EVELIN PEÑA LEON

DNI N°71561785

Huancayo 05 de Julio del 2022

CARTA N° 001-2022-GC/PH**Sres. Cesar Luis Ojeda Fernández****Evelin Mónica Peña León****Bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la
Universidad Peruana Los Andes**Presente:

De mi especial consideración:

Es Grato diriginos a ustedes para comunicarles que en virtud de su solicitud presentada el día 16 de noviembre del 2020 en relación al trabajo de investigación para poder optar por el título de la tesis titulada: "**GESTION DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA S.A LA MEGA, HUANCAYO-2021**"; se le comunica que accedemos a su petición, y por lo tanto se le autoriza a realizar su trabajo de investigación en los términos señalados y se espera las coordinaciones para el apoyo correspondiente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.



Genier Tafur Lopez
Jefe de Cobranza
FINANCIERA EFECTIVA
Efectiva

Anexo 6 Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach con el fin de evaluar la consistencia interna de los elementos examinados. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0,664, que supera el umbral de 0,66. Este resultado sugiere que el instrumento tiene un elevado nivel de confianza, garantizando su efectividad para su uso.

Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,664	52

El instrumento no excluyó ningún caso. En cuanto a la fiabilidad, se logró un valor de 0,664, el cual es considerado significativo según los criterios de fiabilidad. Esto sugiere que hay una consistencia interna entre los componentes del instrumento.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTAS					VALORACIÓN					Observaciones y/o recomendaciones				
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión de cobranza	Prevención	Nivel de índices de morosidad	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.?						X		X		X		X			
			¿Considera que la gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera?						X		X		X		X			
	Cobranza	Procesos para efectuar una cobranza	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega. brinda información de forma pertinente en las fechas de pago?						X		X		X		X			
		Capacitaciones en las calificaciones crediticias	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores?						X		X		X		X			
	Recuperación	Estrategias de cobranza	¿Considera que los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega ofrece facilidades de pago?						X		X		X		X			

Variable 2: Morosidad	Clasificación de morosos	• Fortuitos	¿Considera que los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas?						X		X		X		X			
	• Negligentes	¿Considera usted que existen clientes que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasan de sus pagos?						X		X		X		X				
		¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega brinda mal información de deuda a los clientes?						X		X		X		X				
		¿Considera usted que existen clientes con problemas económicos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega y por ese motivo se retrasan en su pago?						X		X		X		X				
		¿Considera usted que el refinanciamiento aplicado, contribuye a la recuperación de los créditos?						X		X		X		X				
	Recuperación del crédito	• Refinanciamiento	¿Considera usted que los plazos de refinanciamiento son a corto plazo?						X		X		X		X			
			¿Considera usted que los procedimientos de recuperación del crédito permiten disminuir los índices de morosidad de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega?						X		X		X		X			
	Control de morosidad	• Políticas del crédito	¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega premia los resultados de cartera normal de los gestores de crédito y cobranza?						X		X		X		X			
¿Considera usted que se están aplicando políticas de riesgo en cuanto al crédito que se le otorga al cliente?								X		X		X		X				

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Nombre del instrumento: Matriz de validación del instrumento

Objetivo: Establecer la relación existe entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Dirigido a: Colaboradores de la la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Apellidos y nombres del validador del instrumento: Mtro. CPC. LEONEL MARTÍN VALENTÍN ELÍAS

Grado académico del evaluador: MAESTRO

Valoración:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------


 Mtro. CPC. Leonel Martín Valentín Elías
Docente Validador

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables
Matriz de validación del instrumento

Titulo: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTAS					VALORACIÓN				Observaciones y/o recomendaciones						
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO		SI	NO	
Variable 1: Gestión de cobranza	Prevención	Nivel de índices de morosidad	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito?						X		X		X						
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.?						X		X		X		X				
			¿Considera que la gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera?						X		X		X		X				
	Cobranza	Procesos para efectuar una cobranza	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza?						X		X		X		X				
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, brinda información de forma pertinente en las fechas de pago?						X		X		X		X				
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro?						X		X		X		X				
		Capacitaciones en las calificaciones crediticias	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza?						X		X		X		X				
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores?						X		X		X		X				
			¿Considera que los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes?						X		X		X		X				
	Variable 2: Morosidad	Recuperación	Estrategias de cobranza	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega ofrece facilidades de pago?						X		X		X		X			
				¿Considera que los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas?						X		X		X		X			
				¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes?						X		X		X		X			
¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas?									X		X		X		X				
Clasificación de morosos		Fortuitos	¿Considera usted que existen clientes que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasan de sus pagos?						X		X		X		X				
			Negligentes	¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega brinda mal información de deuda a los clientes?						X		X		X		X			
				Circunstanciales	¿Considera usted que existen clientes con problemas económicos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega y por ese motivo se retrasan en su pago?						X		X		X		X		
					¿Considera usted que el refinanciamiento aplicado, contribuye a la recuperación de los créditos?						X		X		X		X		
		Recuperación del crédito		Refinanciamiento	¿Considera usted que los plazos de refinanciamiento son a corto plazo?						X		X		X		X		
			Control de morosidad		¿Considera usted que los procedimientos de recuperación del crédito permiten disminuir los índices de morosidad de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega?						X		X		X		X		
				Políticas del crédito	¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega premia los resultados de cartera normal de los gestores de crédito y cobranza?						X		X		X		X		
			¿Considera usted que se están aplicando políticas de riesgo en cuanto al crédito que se le otorga al cliente?							X		X		X		X			

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Nombre del instrumento: Matriz de validación del instrumento

Objetivo: Establecer la relación existe entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Dirigido a: colaboradores de la la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Apellidos y nombres del validador del instrumento: Huamán Cámac Alberto William

Grado académico del evaluador: Maestro en Auditoría de la Gestión Empresarial

Valoración:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


 M^g. Alberto Huamán Cámac
 CPCC - 14441-1974-01-14

Firma del evaluador

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTAS					VALORACIÓN				Observaciones					
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión de cobranza	Prevención	Nivel de índices de morosidad	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito?						X		X		X					
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.?						X		X		X		X			
			¿Considera que la gestión de cobranza efectuada por la empresa ayuda a recuperar la cartera?						X		X		X		X			
	Cobranza	Procesos para efectuar una cobranza	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, brinda información de forma pertinente en las fechas de pago?						X		X		X		X			
		Capacitaciones en las calificaciones crediticias	¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza?						X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores?						X		X		X		X			

	Recuperación	Estrategias de cobranza	¿Considera que los gestores de cobranza tienen un buen trato con los clientes?								X		X		X							
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega ofrece facilidades de pago?									X		X		X		X				
			¿Considera que los gestores de cobranza brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas?										X		X		X		X			
			¿Considera que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes?										X		X		X		X			
Variable 2: Morosidad	Clasificación de morosos	• Fortuitos	¿Considera usted que existen clientes que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasan de sus pagos?								X		X		X		X					
		• Negligentes	¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega brinda mal información de deuda a los clientes?									X		X		X		X				
		• Circunstanciales	¿Considera usted que existen clientes con problemas económicos en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega y por ese motivo se retrasan en su pago?									X		X		X		X				
		• Despreocupados	¿Considera usted que el refinanciamiento aplicado, contribuye a la recuperación de los créditos?									X		X		X		x				
	Recuperación del crédito	• Refinanciamiento	¿Considera usted que los plazos de refinanciamiento son a corto plazo?									X		X		X		X				
	Control de morosidad	• Eficiencia del cobrador	¿Considera usted que los procedimientos de recuperación del crédito permiten disminuir los índices de morosidad de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega?										X		X		X		X			
			• Políticas del crédito	¿Considera usted que la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega premia los resultados de cartera normal de los gestores de crédito y cobranza?										X		X		X		X		
				¿Considera usted que se están aplicando políticas de riesgo en cuanto al crédito que se le otorga al cliente?											X		X		X		X	

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Nombre del instrumento: Matriz de validación del instrumento

Objetivo: Establecer la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Morosidad en la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

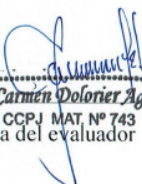
Dirigido a: colaboradores de la Empresa Financiera Efectiva S.A. La Mega, Huancayo - 2021

Apellidos y nombres del validador del instrumento:

Grado académico del evaluador:

Valoración:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


 Mg. Carmen Dolores Aguirre
 CCPJ MAT N° 743
 Firma del evaluador

Anexo 7 La data de procesamiento de datos

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	V
1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	5	1	2	2	1	2	1	2	5	1	2	2
3	2	3	2	2	2	3	4	2	5	5	1	2	2	3	4	2	5	5
4	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	1	3	3	2	1	2	4	4
5	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3
6	1	2	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2
7	3	2	2	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2	2	5	5	1	1
8	2	3	3	5	1	3	4	4	2	2	3	5	1	3	4	4	2	2
9	1	2	2	4	2	2	3	1	3	5	2	4	2	2	3	1	3	3
10	2	1	4	1	2	1	2	2	3	4	5	1	2	2	2	2	3	3
11	3	2	2	2	3	2	1	3	3	1	4	2	3	2	1	3	3	3
12	2	5	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3
13	1	4	2	5	5	1	3	5	1	1	2	5	5	1	3	5	1	1
14	2	1	2	4	4	1	3	4	2	2	3	4	4	1	3	4	2	2
15	3	2	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3
16	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	5	2	2	1	3	2	2	2
17	1	5	5	1	3	2	2	3	1	2	4	1	3	2	2	3	1	1
18	2	4	4	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3
19	3	3	1	3	5	2	2	5	2	2	2	3	5	2	2	5	2	2
20	2	2	2	3	4	5	3	4	1	5	2	3	4	5	3	4	1	1
21	1	1	3	3	1	4	2	2	4	4	3	3	1	4	2	2	4	4
22	1	2	2	3	2	1	1	3	5	1	2	3	2	1	1	3	5	5
23	2	3	5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
24	4	3	4	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	1	1
25	4	3	1	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4
26	1	3	2	2	2	5	1	2	1	3	4	2	2	5	1	2	1	1
27	5	5	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	V
28	4	1	2	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2
29	4	2	5	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
30	5	3	4	1	5	2	3	2	2	1	2	1	5	2	3	2	2	2
31	4	2	2	4	4	3	2	1	1	2	5	4	4	3	2	1	1	1
32	5	1	3	5	1	2	1	4	2	2	4	5	1	2	1	4	2	2
33	4	2	2	2	2	2	2	5	5	1	1	2	2	2	2	5	5	5
34	5	3	1	1	3	3	1	2	4	2	2	1	3	3	1	2	4	4
35	2	2	2	4	2	3	2	5	1	1	3	4	2	3	2	5	1	1
36	1	5	3	5	5	2	3	4	2	2	2	5	5	2	3	4	2	2
37	4	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	3	3
38	5	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	0	4	4	2	2	2	2
39	2	2	4	2	2	4	4	5	5	1	5	0	5	1	2	3	1	1
40	3	3	5	3	3	2	2	4	2	2	2	1	5	2	5	2	2	2
41	2	2	2	2	2	3	4	1	1	1	3	2	4	5	4	1	5	5
42	5	5	1	1	5	2	1	2	4	2	3	2	1	4	1	2	4	4
43	4	4	4	4	4	5	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2
44	1	2	1	5	1	4	5	2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3
45	2	2	1	2	2	1	4	5	2	5	4	1	1	5	2	5	2	2
46	1	2	2	1	3	2	1	4	2	1	2	2	3	3	1	4	1	1
47	4	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	5	1	2	5	1	2	2
48	5	2	2	3	5	3	3	3	3	5	2	4	2	5	5	2	1	1
49	2	3	1	2	4	2	2	3	3	4	1	1	5	4	3	2	2	2
50	1	4	4	1	1	3	1	3	3	1	4	2	4	1	2	1	3	3
51	5	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	1	4	2	4	2	1	1
52	3	2	3	3	3	1	1	1	3	5	2	3	1	2	3	4	5	5

Anexo 8 fotos de la ampliación del Instrumento





