

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE**

**LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS”**

**CAJAMARCA, 2020**

**Bach. Blas Benites, Nely Analí.**

**Bach: Ocas Cerna, Roxana.**

**Asesor:**

**Dr. Gil Jáuregui, Carlos Andrés**

**Cajamarca-Perú**

**2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE  
LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS”  
CAJAMARCA, 2020**

Tesis Presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para Optar el  
Título Profesional de Contador Público

**Bach: Blas Benites, Nely Analí.**

**Bach: Ocas Cerna, Roxana.**

**Asesor:**

**Dr. Gil Jáuregui, Carlos Andrés**

**Cajamarca-Perú**

**Noviembre-2022**

**COPYRIGHT © 2021 by  
Blas Benites Nely Analí  
Ocas Cerna Roxana  
Todos los derechos reservados**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

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

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE**  
**LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS”**  
**CAJAMARCA, 2020**

**Presidente:** Mg. Carlos Roberto Paredes Romero

**Secretario:** Mg. Manuel Zelada Chávarry

**Vocal:** Dr. Armando Montenegro Cabrera

**Asesor:** Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

## **Dedicatoria**

**A:**

Dios por darme la vida y la oportunidad de haber llegado a culminar esta etapa de mi vida profesional; con mucho cariño y amor a mis padres Paula Cerna Huamán y Félix Ocas Chucchucán por el apoyo incondicional y ser los pilares para no rendirme y cumplir mis metas planteadas. A mis queridas hermanas Diana y Ana Valeria; Diana por ser mi ejemplo a seguir y apoyarme en todo momento, Ana Valeria por su amor incondicional y sus ocurrencias que me alegran mis días.

**Roxana Ocas Cerna**

**A:**

Dios por su bendición que me da cada día, a mis padres Flor Benites Infantes y Eusebio Blas Daza por ser parte de mi inspiración y por su inmenso apoyo en mi formación académica, por estar en las buenas y malas, ahora puedo decir que lo logramos padres, es un orgullo poder ser lo que soy.

**Blas Benites, Nely Analí**

## **Agradecimientos**

- A Dios por darnos la vida, la fortaleza y permitirnos cumplir una de nuestras metas que es obtener el título Profesional de Contabilidad y Finanzas.
- A nuestros amados padres por el apoyo incondicional e incentivarnos a seguir adelante, por ser siempre nuestra fortaleza y apoyo constante, por acompañarnos desde el inicio de nuestra vida académica y darnos la oportunidad de ser mejores.
- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - UPAGU, asimismo a los profesores por inculcarnos valores y compartir sus conocimientos y experiencias durante todo el camino de nuestra formación profesional.
- A nuestro asesor Carlos Andrés Gil Jauregui nuestro más sincero agradecimiento por sus aportes y conocimientos que nos ha brindado para el desarrollo de este trabajo de investigación.
- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos por brindarnos la información para el desarrollo de nuestros objetivos y hacer posible culminar con nuestra tesis.

**Blas Benites, Nely Analí**

**Ocas Cerna, Roxana**

## RESUMEN

Actualmente las entidades financieras principalmente las cooperativas de Ahorro y Crédito, cumplen un rol muy importante en el rubro financiero, permitiendo satisfacer sus necesidades y una mejoría económica a sus accionistas. De tal forma muchas de estas entidades presentan un índice de morosidad alto en sus créditos, dado que no existen estrategias de cobranza o no son aplicadas de manera eficaz para obtener una cobranza efectiva.

En relación a la problemática expuesta, esta investigación tiene como fin principal, determinar cómo las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos; llegando a la hipótesis afirmativa de que las estrategias de cobranza inciden reduciendo significativamente la morosidad.

Asimismo, para un análisis apropiado el tipo de investigación que se realizó es básica de carácter descriptivo, empleando un método de investigación correlacional, por el cual no habrá manipulación de variables, sino todo se explicará a base de teorías fundamentadas.

La investigación tiene como población a quince trabajadores que toda la Cooperativa, es por ello que se considera una muestra de diez trabajadores que están relacionados directamente en los temas de otorgamiento y cobranza de los créditos.

Del mismo modo para obtener los datos e información se utilizó como instrumento la encuesta, entrevista y análisis documental como: Estados financieros, análisis de estrategias y análisis de morosidad por analista que nos ayudó a obtener información real y razonable.

**Palabras clave:** Estrategias de cobranza, Morosidad.

## **ABSTRAC**

Currently financial institutions, mainly savings and credit cooperatives, they play a very important role in the financial sector; allowing to satisfy their needs and an economic improvement to their shareholders. In such a way, many of these entities have a high rate of delinquency in their credits, since there are no collection strategies or they are not applied efficiently to obtain an effective collection.

In relation to the problem presented, this research has as main purpose: Determine how the collection strategies affect the delinquency of the Tres Molinos savings and credit cooperative; arriving at the affirmative hypothesis that collection strategies significantly affect the reduction of delinquency.

Likewise, for an adequate analysis the type of research that was carried out is basic of a descriptive nature, using correlational research method, by which there will be no manipulation of variables, otherwise everything will be explained based on well-founded theories.

The investigation has as a population fifteen workers of the cooperative, which is why a sample of ten workers who are directly related to the issues of granting and collecting credits is considered.

In the same way, to obtain the data and information the survey was used as an instrument, interview and documentary analysis such as, financial statements, analysis of strategies and delinquency and analysis that helped us obtain real and reasonable information.

**Keywords:** Collection strategies, Delinquency.



# ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRAC .....	v
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	2
1. Planteamiento del Problema .....	2
1.1 Descripción de la realidad Problemática.....	2
1.2 Definición del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1 Justificación teórica .....	4
1.4.2 Justificación práctica .....	5
1.4.3 Justificación Metodológica.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2. Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	7
2.1 Antecedentes Teóricos.....	7
2.1.1 A Nivel Internacional .....	7
2.1.2 A Nivel Nacional.....	8
2.1.3 Nivel Local.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Estrategia de Cobranzas.....	11
2.2.2 Morosidad .....	16
2.3 Definición de Términos Básicos.....	19
2.3.1 Estrategias .....	19
2.3.2 Cobranza .....	19
2.3.3 Morosidad .....	20
2.3.4 Créditos .....	21
2.4 Hipótesis.....	21
2.5 Operacionalización de Variables .....	22

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1 Tipo y Nivel de Investigación .....	24
3.1.1 Tipo de Investigación .....	24
3.1.2 Nivel de Investigación .....	24
3.2 Método y Diseño de Investigación .....	25
3.2.1 Método de Investigación .....	25
3.2.2 Diseño de Investigación .....	25
3.3 Unidad de Análisis, Población y Muestra.....	26
3.3.1 Unidad de Análisis .....	26
3.3.2 Población .....	26
3.3.3 Muestra .....	27
3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	27
3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos.....	27
3.4.2 Instrumentos de la Recolección de Datos .....	29
3.5 Aspectos Éticos .....	30
3.6 Procedimientos de Análisis de Datos.....	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	33
4 Resultados y Discusión .....	33
4.1 Análisis e interpretación de Resultados .....	33
4.1.1 Nivel de Estrategias de Cobranza .....	33
4.1.2 Nivel de Morosidad .....	53
4.1.3 Relación de las Estrategias de cobranza y la morosidad .....	55
4.1.4 Propuestas de estrategias de cobranza .....	57
4.2 Prueba de Hipótesis .....	59
4.3 Discusión.....	65
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
5 Conclusiones y Recomendaciones.....	69
5.1 Conclusiones .....	69
5.2 Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	70
ANEXOS .....	75
ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	75

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	22
Tablas 2. Estrategias de Cobranza.....	33
Tabla 3. Aplicación de las Estrategias .....	34
Tabla 4. Documentos de cobranza.....	34
Tabla 5. Seguimiento de Cobranza.....	35
Tabla 6. Visitas Domiciliarias.....	36
Tabla 7. Llamadas Telefónicas.....	37
Tabla 8. Documentos para Cuotas Atrasadas.....	38
Tabla 9. Plan de Visitas.....	39
Tabla 10. Departamento de Cobranza Legal.....	40
Tabla 11. Aumento de la Morosidad se debe a Hechos Circunstanciales.....	41
Tabla 12. Imprevistos de los socios.....	42
Tabla 13. Liquidez.....	43
Tabla 14. Nivel de endeudamiento.....	44
Tabla 15. La Organización y Morosidad.....	45
Tabla 16. Políticas de Colocaciones Internas.....	46
Tabla 17. El Desempleo un Factor de la Morosidad.....	47
Tabla 18. Socios Solvente.....	48
Tabla 19. Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 20. Alfa de Cronbach de las dos Variables .....	49
Tabla 21. Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros.....	50
Tabla 22. Índice de Morosidad 2019.....	51
Tabla 23. Índice de Morosidad 2020.....	52
Tabla 24. Análisis Estadístico de las Variables de estudio.....	53
Tabla 25. Prueba de Hipótesis .....	55
Tabla 26. Análisis para Cartera de Créditos Vigente.....	56
Tabla 27. Análisis de Simulación de Créditos Refinanciado.....	61
Tabla 28. Análisis de Simulación de Créditos vencidos.....	62
Tabla 29. Simulación para Provisiones de Créditos.....	63
Tabla 30. Resumen de la Cartera de Créditos .....	64
Tabla 31. Cálculo de la Morosidad .....	64

## LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1. Estrategias de Cobranza.....	33
Figura 2. Documentos de cobranza.....	34
Figura 3. Aplicación de Estrategias .....	34
Figura 4. Seguimiento de Cobranza.....	35
Figura 5. Visitas Domiciliarias.....	36
Figura 6. Llamadas Telefónicas.....	37
Figura 7. Documentos para Cuotas Atrasadas.....	38
Figura 8. Plan de Visitas.....	39
Figura 9. Departamento de Cobranza Legal.....	40
Figura 10. Aumento de la Morosidad se debe a Hechos Circunstanciales.....	41
Figura 11. Imprevistos de los socios.....	42
Figura 12. Liquidez.....	43
Figura 13. Nivel de endeudamiento.....	44
Figura 14. La Organización y Morosidad.....	45
Figura 15. Políticas de Colocaciones Internas.....	45
Figura 16. El Desempleo un Factor de la Morosidad.....	46
Figura 17. Socios Solvente.....	47
Figura 18. Proceso de Cobranza.....	58

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1. Planteamiento del Problema**

#### **1.1 Descripción de la realidad Problemática**

En la actualidad, las cooperativas brindan los mejores productos y servicios a todos sus clientes, y aportan a la economía de un país de una manera favorable.

Permitiendo brindar un financiamiento económico y apoyando el emprendimiento de cada socio; siempre trabajando en cooperativismo para poder satisfacer sus necesidades.

Es por ello que la mayoría de las cooperativas existentes para no presentar un índice de morosidad muy alto; establecen estrategias y políticas que deben de cumplir y dar a conocer a cada socio y colaborador de la entidad; de esta forma se obtendrá mayor rentabilidad y generar más liquidez. Asimismo, estas instituciones financieras operan bajo la supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), asegurando así el cumplimiento de las bases legales vigentes en el mercado y mejorando el desarrollo financiero.

Según Glen y Branch (2000) afirman que: “En América Latina estas entidades financieras pueden reducir gran parte de los índices de morosidad y aumentar los niveles de rentabilidad cambiando las políticas crediticias y estableciendo estrategias de cobro sobre las cuales tienen control inmediato” (pág. 2).

En nuestro país el caso de morosidad de préstamos emitidos por cooperativas, este aumentado de 6.11% a un 6.42% en el mes de agosto del año 2019, lo que es importante analizar las estrategias de cobranza para mejor la rentabilidad y disminuir su morosidad que presentan, asimismo reducir las cuotas de cobranza y alargar el tiempo de los plazos de las cancelaciones; el cual esto afecta a los socios

y propietarios de pequeñas empresas que reciben financiación. (Garcia, 2019, pág. 5)

Lo cual la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos fue constituida para brindar los mejores productos y servicios, llegando así a satisfacer necesidades financieras de los socios promoviendo el desarrollo socio económico y el cooperativismo en la región.

A raíz de la situación del covid- 19 muchas de las entidades financieras no solo bancos sino también cooperativas se han visto enfrentadas a realizar e iniciar nuevas metodologías de trabajo y establecer políticas, del mismo modo estrategias ya sea al otorgar un crédito o al realizar sus cobranzas ya que muchos de los clientes también sean visto afectados y no les ha permitido cumplir con sus pagos oportunamente; el cual esto afectado directamente aumentando al índice de morosidad generando un aumento más que el periodo anterior.

Asimismo, surge el siguiente problema a investigar ¿Cómo las estrategias de cobranza inciden en la morosidad?; para determinar y analizar que estrategias de cobranza son necesarias, debido a que muchos socios no cumplen con sus pagos en el tiempo establecido y presentan días de atraso.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos Cajamarca 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de las estrategias de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020?

- ¿Qué relación existe entre las Estrategias de cobranza y la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020?
- ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de las estrategias de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y crédito Tres Molinos en Cajamarca 2020.
- Establecer la relación de las estrategias de cobranza y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito tres molinos en Cajamarca 2020.
- Establecer estrategias de Cobranza que ayuden a reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1 Justificación teórica**

Asimismo, en el trabajo de investigación que se planteó, ayuda en difundir y analizar mediante conceptos básicos y teóricos sobre las estrategias de cobranza, la morosidad. De manera que se logra sustentar situaciones como la baja rentabilidad, el aumento del índice de morosidad, las tasas de interés sobre préstamos, depósitos, también la situación económica del usuario, el historial creditico, por el cual es importante analizar la evaluación de la capacidad financiera de pago de



los socios, la gestión de cobranzas que realizan los encargados del área de cobranza y también describir las estrategias de cobranza como una alternativa para reducir significativamente la morosidad.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Conforme con los objetivos establecidos su resultado permitió encontrar soluciones concretas a los problemas, como es el alto nivel de los índices de morosidad, la capacidad de pago y el análisis de la aplicación de estrategias de cobranza el cual inciden en la rentabilidad, liquidez y en la toma de las decisiones de la entidad.

A partir de los resultados, se llegó a conocer como las estrategias de cobranza inciden disminuyendo significativamente la morosidad, de este modo se contribuye a tener mejores beneficios económicos y un crecimiento sostenible para los socios cooperativistas.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

La investigación, surge con el fin de lograr los objetivos de estudio, el cual recurrimos analizar el problema planteado anteriormente; del mismo modo se realizó una encuesta los colaboradores de la cooperativa para obtener información real; con ello se pretendió analizar qué relación existe entre la gestión de cobranzas y la morosidad, asimismo se determinó la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad; por lo tanto las conclusiones de nuestro estudio se basan en datos y métodos de investigación válidos, basados en criterios y objetivos verdaderos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Fundamentos Teóricos de la Investigación**

#### **2.1 Antecedentes Teóricos**

##### **2.1.1 A Nivel Internacional**

Caiza (2015) en su Tesis titulada: *“Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda. agencia Pelileo”* su objetivo principal fue contribuir a prevenir y mejorar la recuperación de la cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy, mediante un diseño de un modelo de gestión de cobranzas. El cual, llevo a las siguientes conclusiones, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy Ltda., para el año 2014 tiene un problema de importancia que radica en los altos índices de morosidad debido a la falta de seguimiento de los créditos concedidos y con el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza, tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. (pág. 73)

En la tesis titulada: *“Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica Eficiente de Cobranzas realizado en la Universidad Politécnica”, Guayaquil – Ecuador:* Tuvo como fin indicar las principales causas por los beneficiarios de los créditos educativos que se atrasan en sus pagos y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal (Parrales, 2013, pág. 19).

Además, indica que:

“El departamento de cobranzas presenta debilidades, el cual son las siguientes: no cuenta con personal suficiente para hacer una positiva administración de cobranzas y falta de capacitación permanente” (Parrales, 2013, p. 127).

Asimismo, el proceso de cobranzas muestra la carencia de actualización de la base de datos personales de los usuarios, además falta de mecanismos masivos en la gestión de cobranzas, como escasa apertura para el cobro por medio de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no tienen la posibilidad de cancelar sus cuotas. (Parrales, 2013, pág. 127)

### **2.1.2 A Nivel Nacional**

Según Alaya (2017) en la presentación de su tesis titulada: ***“Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de la Morosidad de Clientes sujetos a Créditos Microempresa en CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque”*** tuvo como objetivo general proponer estrategia de cobranza efectiva que ayudarán a reducir el índice de morosidad de los clientes que están sujetos a créditos microempresas. El cual se tiene como resultados que la estrategia de cobranza efectiva para disminuir la morosidad en los clientes que están sujetos a créditos son las notificaciones de cobranza por escrito, visitas personalizadas, llamadas telefónicas y tener en cuenta las políticas de cobranza. (pág. 11)

Según Núñez y Pinedo (2018) en su tesis titulada; ***“Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C de Trujillo, 2018”***, tiene como propósito general implementar estrategias de cobranza para la reducción del índice de morosidad de los créditos, el cual presenta la descripción de estrategias para entrar en contacto con el cliente utilizando el método de

llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, este fue uno de los primeros pasos para aplicar estrategias de refinanciamiento y condonación de deuda. Gracias a las técnicas empleadas en este trabajo se logró reducir la mora de 40.72% en un 37.42% en el año 2018. (pág. 71)

Se describieron estrategias de cobranzas como cronograma de contacto con el cliente según sus días de atraso, con reporte de llamadas, emails y visitas domiciliarias para ello se establecieron nuevos procesos operativos en lo que concierne a solicitar, evaluar y otorgar un crédito, con el nuevo diseño de nuevos reportes, flujo gramas, Mapros con sus respectivas funciones de cada proceso, para brindar más información al momento de requerir el gerente al área de créditos y cobranzas, ya que se encuentran alineados y en función con políticas que la empresa posee. (pág. 71)

Según Guerrero (2019) en su Tesis: ***“Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el Índice de Morosidad de la entidad Financiera MiBanco, Pedro Ruiz 2018”***

El objetivo general planteado fue: Proponer la implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la entidad financiera Mi banco, Pedro Ruiz, 2018. La investigación asumió el tipo descriptiva y diseño no experimental, los datos fueron recogidos mediante una encuesta y para obtener dato más validos se realizó una estadística descriptiva el cual se determinó que existe una alta morosidad del 58.03% de tal manera se requiere recuperar la mora vencida como aquellas que están el riesgo, proponiéndose como alternativa la implementación de estrategias diseñadas. (pág. 31)

### 2.1.3 Nivel Local

Lo desarrollado en la tesis “*Administración de la Cartera de Créditos y la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca en el Año 2017*”.

“Tiene como objetivo primordial determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca en el período 2017, evaluándose la relación del proceso crediticio, el seguimiento a los créditos y del control de la cartera de créditos con la morosidad” (Santa Cruz, 2019).

Para la manifestación favorable han empleado una investigación de tipo descriptivo-correlacional, directamente se plantea un estudio de diseño no experimental-transversal, pues se pretende recopilar información en un solo momento, en un tiempo determinado. Los resultados muestran que existen relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca con una asociación positiva y moderada.

El cual las recomendaciones que presentan a partir de los resultados son los siguientes:

- Se debe establecer políticas apropiadas a fin de realizar el seguimiento adecuado de los prestatarios con la finalidad de establecer una adecuada gestión y reducir los altos índices de morosidad.
- Se sugiere hacer una evaluación económica-financiera muy creativa de las personas que solicitan los créditos para tener una percepción objetiva del potencial cliente (ya que la mayoría de ellos son

informales) para evitar el financiamiento de proyectos con un alto riesgo de pago.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Estrategia de Cobranzas**

Según los autores Morales y Morales (2014) mencionan sobre las estrategias de cobranza que para establecerlas es fundamental segmentar a todos los clientes como, por ejemplo: antigüedad, monto, perfil del cliente y conocer el historial crediticio de cada uno de ellos. De esta manera se detalla las estrategias y formas de cobranza, todo esto conforme a su perfil y tendrá un impacto positivo para que los clientes cancelen sus deudas y perdure la relación comercial. (pág. 146)

Es la parte primordial en el área de cobro porque va a permitir a través de la utilización de estas técnicas tener un recaudo óptimo, el cual genera que haya una eficacia en lo asignado y que esto es beneficioso para la entidad ya que ayuda a que tenga una estabilidad económica “, menciona también que aquí se crean las pautas para recaudar y que gracias a las labores y destrezas que realizan el personal capacitado permiten lograr los objetivos que la entidad se ha propuesto. (Morales & Morales, 2014, pág. 146)

Por otra parte (Rodríguez, 2012) nos menciona que: El análisis de las cuentas por cobrar debe tomarse en cuenta que los problemas pueden darse, entre otras situaciones, porque la empresa puede no tener los recursos suficientes dedicados a la cobranza o que el proceso de cobrar no se realiza en forma eficiente, además otras de las causas que puede afectar es que los clientes no paguen en forma oportuna porque no tienen recursos suficientes, pues la empresa dio crédito a quien no debía. (pág. 211)

Las estrategias de cobranza: “Es una manera de realizar la cobranza, del mismo modo son los criterios para llegar a una negociación como lo son, condonaciones, tiempo apropiado al segmento que se logre determinar y que tendrán una consecuencia para lograr que el cliente cumpla con sus pagos ya vencidos” (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 21)

## **A. Tipos de Cobranza**

### **a. Cobranza Preventiva**

“La cobranza preventiva es una técnica donde se pueden usar recordatorios de las fechas próximas a vencer o recientes para los clientes y se puede realizar a través de llamadas telefónicas o por medio de algún visitante” (Morales & Morales, 2014, pág. 168).

Según lo mencionado en el párrafo anterior es importante efectuar una cobranza preventiva por parte de los analistas de crédito quienes hacen recordar a sus clientes morosos cuando deben cancelar.

### **b. Cobranza Prejudicial**

Según los autores Morales y Morales (2014) mencionan que:

La cobranza prejudicial es una técnica donde son las cobranzas que cumplen las propias empresas o agencias que estarán representando a la entidad que brindo el crédito y comienza con el vencimiento de uno o más pagos de los créditos. (pág. 170)

Con lo mencionado anteriormente los deudores asumirán sus pagos y no se procederá a un juicio.

### **c. Cobranza Judicial**

Coronel (2016) afirma:



En este tipo de cobranza la entidad puede o no intervenir de manera directa. En los casos en que intervenga, está considerada dentro en su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial. En caso inverso, podrá recurrir a una agencia de cobranzas independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial. Su procedimiento se adecua a las disposiciones jurídicas y legales que la legislación les ha señalado. (pág. 48)

Recordemos que llegar a una cobranza judicial es perjudicial para la entidad debido a que se requiere de tiempo y costos lo que afecta directamente el capital de la entidad.

Se concluye según la información recopilada que es de suma importancia los analistas de créditos deben realizar y conocer los tipos de cobranza como los son la cobranza preventiva el cual es una técnica que pueden usar recordatorios de las fechas próximas a vencer a través de llamadas telefónicas así mismo la cobranza prejudicial que se encarga la misma entidad en realizar el cobro el cual donde los deudores cumplirán sus pagos sin proceder a un juicio de tal manera existe la cobranza judicial que es aquella cobranza donde la entidad puede o no intervenir de manera directa. En los casos en que intervenga, está considerada dentro la asesoría de un abogado especialista en cobranza judicial.

## **B. Seguimiento de Cobranza**

De acuerdo con Morales y Morales (2014) es ese monitoreo que se hace para obtener información acerca del aspecto económico, el grado de administración empresarial y reconocer las dificultades que conllevan a

demorar o prorrogar los pagos de los clientes. De otro lado, permite contar con una data de clientes deudores para hacer un seguimiento, apoyo y asesoramiento para mejorar sus posibilidades de gestionar mejor sus negocios y poder pagar sus deudas, para que la empresa logre cobrar sus recursos económicos. (pág. 146)

Es el seguimiento que se realiza para estar informado acerca de cómo se halla en el aspecto físico y económico para poder ver si estos problemas son la causa de su demora en cancelar, del mismo modo permite tener un mejor control para poder ayudar a los deudores y dar una solución para que logren cumplir con su compromiso. (Cavero , 2019, pág. 21)

#### **a. Llamadas Telefónicas**

“Es la labor más cierta porque permite tener contacto de manera inmediata con el cliente, a través de este medio podemos poner en aviso para que tenga en cuenta que su deuda esta por vencer” (Cavero , 2019, pág. 21).

Posiblemente es el trabajo más cierto, puesto que, acepta comúnmente que se instaure contacto de una manera rápida con el usuario, aquí pudiéndose instaurar medidas teniendo en cuenta como antecedente lo que el cliente no logra ofrece para que pueda mejor y corregir. Mediante dicho medio se pone en aviso para que tenga en cuenta que su deuda se encuentra cerca a vencer. (Morales & Morales, 2014, pág. 157)

#### **b. Cobranza Personales**

(Brachfield , 2017) manifiesta que se trata de manera personal para ver su proceder a la hora que el encargado lleva a cabo la cobranza, esto

ayuda a observar cómo se halla su entorno y como está económicamente, si verdaderamente es motivo para que no amortice lo que debe es por eso que usualmente se usa esta técnica para recuperar los pendientes por cancelar. (pág. 157)

**c. Cobranza Legal**

Para Morales y Morales (2014) lo describen como la fase donde se va tener que recurrir a instancias procesales porque el usuario no cumplió con saldar los compromisos que tenía pendientes, mediante esto intimada al deudor a cumplir para que este proceso no prosiga y no se genere gastos tanto para la compañía como para el moroso. (pág. 160)

Después, de estos perecimientos vendría la notificación legal y la resolución de cobranza por el incumplimiento de su deuda del cliente, esto ya sería un tema legal, nosotros como investigadores solo nos centraremos en esas cuatro fases del seguimiento de la cobranza de las deudas o morosos.

- i. Notificación Legal:** “Es aquella notificación que es realizada para que se ponga en aviso de cómo se procederá y la manera en la que se hará el cobro, tendiéndose como soportes comprobantes y documentos que amparen la forma de proceder de la organización. Asimismo, servirá como alerta al demandado para que realice su pago” (Morales & Morales, 2014, pág. 160).
- ii. Resolución de Cobranza:** Según los siguientes autores Morales y Morales (2014) manifiestan que según la resolución de cobranza se define un plazo determinado para el desembolso de la cantidad

acordada, y el acuerdo debe ser respetado, ya que, este es ejecutado por un juzgado y en caso de no cumplirse lo dictaminado; el juzgado se encuentra en la capacidad de embargar su fortuna. (pág. 160)

### **2.2.2 Morosidad**

(Catañeda y Tamayo, 2013) afirman que: “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos brindados en el instante de su vencimiento, destinadas para el su aumento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (pág. 12).

Es una disciplina dedicada a la indagación y contienda contra la morosidad a partir de una visión holística que posibilita comprender el fenómeno a partir de la perspectiva de las diversas relaciones que lo ocasionan y que permite una comprensión contextual del proceso de la morosidad, a partir de sus protagonistas y de su entorno, e investigando resoluciones para esta lacra empresarial en oposición a lo cual varios creen, la morosidad es una realidad amplia (Brachfield, 2012).

La morosidad se presenta cuando un deudor, individuo jurídico o físico no cumple con lo que respecta la cancelación a la caducidad de una responsabilidad. Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario, del mismo modo se mide a través de una tasa para que se conozca tanto la situación como la compañía de una empresa. (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 28)

Según lo expresado anteriormente la morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales de pagos que se establecen en el contrato al instante que se otorga un crédito.

#### **A. Tipos de Morosidad**

**a. Morosos Intencionales**

Vienen hacer aquellos morosos, que, si pueden cancelar su deuda, sin embargo, no desean realizarlo. Asimismo, suelen aprovecharse de la buena disponibilidad de los acreedores para atrasar los pagos durante todo el tiempo que puedan. Ciertos de estos deudores concluyen cancelando después de un buen tiempo, en tanto que otros únicamente nunca llegan a pagar. (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 35)

**b. Morosos Negligentes**

“Son aquellas personas deudoras que no suelen mostrar intención alguna, e incluso ni de tener conocimiento sobre cuánto es su saldo que aún tiene pendiente. Utilizan su liquidez para demás gastos en lugar de que cancelen sus deudas” (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 35)

**c. Morosos Circunstanciales**

Según Heredia y Montenegro (2021) afirman lo siguiente:

“Son aquellos clientes que bloquean de una manera voluntaria los pagos al producirse alguna equivocación falla en los servicios o productos que se adquirieron. No obstante, la mayoría de dichos morosos terminan por cancelar una vez que es solucionado dicho problema” (pág. 35).

**d. Morosos Fortuitos**

Hacen referencia a aquellos que no pueden cancelar sus deudas en los tiempos pactados ya que no cuentan con la liquidez necesaria y tampoco con otra forma de pago. A esta clase de cliente moroso se le es necesario extender sus tiempos de pago, puesto que, es muy seguro

que si cumplirán con sus responsabilidades en caso si se les conceda los tiempos y también facilidades para que se cancele la cantidad endeudada. (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 35)

## **B. Factores de la Morosidad**

Según el autor Brachfield (2017) nos menciona que existen factores que determinan que un sujeto u empresa caiga en la morosidad, de los cuales son:

### **i. Nivel de endeudamiento**

Esta ratio mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene a largo y corto plazo. Es el indicador más fiable de la capacidad de pago del acreditado y por ello, es uno de los indicadores fundamentales que utilizan las entidades de crédito para la evaluación y decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito. (pág. 24)

### **ii. Nivel de Ingreso y Desempleo**

Asimismo, Brachfield (2017) nos indica que “La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social, ya que, durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar” (pág. 24).

### **iii. Política de colocaciones**

“Mediante la ley se puede otorgar un crédito a cualquier persona que reúna las condiciones crediticias, sin que pueda establecerse

cualquier distinción, exclusión o preferencia” (Brachfield , 2017, pág. 24).

#### **iv. Diversificación de clientes**

“Es el proceso mediante el cual los agentes reducen el riesgo de sus inversiones a través de la colocación de sus recursos en títulos con características diversas” (Brachfield , 2017, pág. 24).

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

#### **2.3.1 Estrategias**

Las estrategias determinan la forma de cómo fue logrado el propósito planteado. Toda estrategia implicará un procedimiento de cómo se planean las acciones y recursos que se usarán y se realizarán en un tiempo más adelante para obtener los objetivos planteados en la organización (Heredia & Montenegro, 2021, pág. 21).

Lopez (2018) hace mención que: La estrategia es un plan que detalla una sucesión de pasos o de conceptos que tiene como finalidad la obtención de un determinado objetivo. Asimismo, deriva de la disciplina militar, en particular se aplica en momentos de contiendas, en este contexto, la estrategia da cuenta de una serie de procesos que tendrán como finalidad vencer a un enemigo que es la morosidad (pág. 1).

#### **2.3.2 Cobranza**

Es un proceso el cual se persigue al pago de sus deudas por parte del cobrador por esta razón se lleva a ejecutar una serie de estrategias para conseguir la captación del recurso monetario, cabe recalcar que es el punto fundamental que existe en las acciones de cobranza es que la persona que

ofrece el servicio, producto o financiamiento es quien procede a los métodos de cobro. (Ulloa , 2020, pág. 55)

La cobranza son puntos críticos que consiste en la recuperación de los diferentes créditos concedidos por una empresa de distinta actividad comercial como son: Industrial, Comercial, Financieras o prestadoras de servicio actividad, con el único objetivo de recuperar el beneficio brindado a sus clientes. (Calderón , 2018, pág. 55)

### **2.2.3 Estrategias de Cobranza**

Dentro del campo de cobranzas existen diversos métodos para la recuperación de la cartera en donde contemplan elementos vinculados al cliente sobre su: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, de acuerdo a lo acontecido se podrían elaborar las estrategias y políticas de cobranza. (Morilla , 2017, pág. 56)

Las estrategias de gestión de cobros son aquellos pasos y un conjunto de acciones que van ayudar a recupera la cartera de cobros vencidas. Es por ello que es importante hacer un proceso que permita organizar y realizar la gestión de cobros en forma predecible, medible, controlable. (Morilla , 2017, pág. 57)

Las estrategias de cobranza deben cumplir ciertos requisitos el cual permitirá una cobranza efectiva, es por ello que debe ser adecuada, oportuna y completa.

### **2.3.3 Morosidad**

(Catañeda & Tamayo, 2013) afirman que: “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (pág. 12) .



Según Avila y Marin (2019) infieren que “La morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica en la que una obligación está en mora, siendo está el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase, aun cuando frecuenta identificarse primordialmente con la demora en el pago” (pág. 26).

#### **2.3.4 Créditos**

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago). (Valdivia , 2019, pág. 28)

#### **2.4 Hipótesis**

Las estrategias de cobranza si inciden significativamente reduciendo la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Tres Molinos”, Cajamarca en el año 2020.

## 2.5 Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>X: Estrategias de cobranzas</b>	Según Heredia y Montenegro (2021) nos infiere que: Es la manera de realizar la cobranza, del mismo modo son los criterios para llegar a una negociación como lo son, condonaciones, tiempo apropiado al segmento que se logre determinar y que tendrán una consecuencia para lograr que el cliente cumpla con sus pagos ya vencidos. (pág. 21)	Las estrategias de cobranza se refieren a los criterios para poder realizar la cobranza y lograr que el cliente cumpla con aquellos pagos vencidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de Cobranzas</li> <li>Seguimiento de Cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobranza preventiva.</li> <li>Cobranza extrajudicial.</li> <li>Cobranza judicial.</li> <li>Llamadas telefónicas.</li> <li>Cobranzas personales.</li> <li>Notificación legal.</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Análisis de documentación</p> <p>Estados Financieros</p>
<b>Y: Morosidad</b>	Según (Castañeda y Tamayo, 2013) “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (p.12).	Se genera por el incumplimiento o retraso de pagos de los créditos que se otorgan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de la Morosidad</li> <li>Factores de la Morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intencionales</li> <li>Negligentes</li> <li>Circunstanciales</li> <li>Fortuitos</li> <li>Nivel de Endeudamiento</li> <li>Nivel de Ingreso y Desempleo</li> <li>Política de Colocaciones</li> </ul>	

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y con tipo básica porque se enfoca principalmente en la recopilación, análisis y descripción de teorías que definen las estrategias de cobranza y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos en el año 2020.

#### **3.1.2 Nivel de Investigación**

La investigación fue diseñada bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo.

##### **Enfoque Cuantitativo**

Usa la recolección y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y probar la hipótesis planteada basado en la medición numérica y el estudio estadístico, con el objetivo de implantar pautas de comportamiento y probar teorías en una población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4)

##### **Nivel Descriptivo**

Según Arias (2012) infiere lo siguiente: “La investigación descriptiva consiste en la presentación de un acontecimiento, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (pág. 24).

Es por ello, que la investigación describió con bases teóricas las variables de estudio y demuestra eficientemente de qué manera las estrategias de cobranza inciden en el índice de la morosidad de la cooperativa; así basándonos en datos reales y fenómenos que se dan en un determinado tiempo y espacio, logramos determinar si nuestra hipótesis es real o falsa.

## **3.2 Método y Diseño de Investigación**

### **3.2.1 Método de Investigación**

Se aplicó el método de investigación correlacional, basado en el análisis y revisión de documentación que se relacione directamente a las variables dependiente e independiente propuestas en la investigación, del mismo modo se pretendió conocer si existe una relación entre las variables, con el fin de saber de qué manera las estrategias de cobranzas pueden reducir el índice de la morosidad en dicha cooperativa, lo cual ayudó a concluir con los objetivos plasmados.

Para complementar con lo antes mencionado según (Arias , 2012) afirma que: “La investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas de estadísticas, se estima la correlación”. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede adoptar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (pág. 25)

### **3.2.2 Diseño de Investigación**

#### **No Experimental**

De acuerdo con (Hernández , Fernández , & Baptista , 2010) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, sociedades o contextos que ya ocurrieron o se brindaron sin la mediación directa del investigador y además se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables e interrelaciones entre éstas su entorno natural para luego analizarlos”. (pág. 162)

Asimismo, el siguiente autor menciona que las investigaciones no experimentales son aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente las variables de estudio. “En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación” (Maldonado , 2016, pág. 12).

### **3.3 Unidad de Análisis, Población y Muestra**

#### **3.3.1 Unidad de Análisis**

Para el proyecto de tesis; se realizó en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos, el cual está conformada por todo el personal que labora en dicha entidad, de tal manera nos brindaron información para poder llegar a nuestro objetivo, asimismo se tomó a 10 personas del área de contabilidad y gestión de cobranzas que formen parte del estudio.

#### **3.3.2 Población**

La población, o en términos más precisos población objetivo, es aquel conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias , 2012, pág. 81)

Para llevar a cabo nuestro proyecto de tesis; hemos considerado como población a todos los trabajadores de diferentes áreas de trabajo de la Coopac Tres Molinos; el cual presentan buenas características y valores adecuados para realizar sus funciones acordes al nivel de competitividad que tiene la entidad. El cual fue de tipo finita debido a que se conoce a dicha población; de lo cual son

quince colaboradores, permitiendo una eficaz y eficiente obtención de resultados.

### **3.3.3 Muestra**

Según Arias (2012) define a la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág. 83). Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es “en esencia, un subgrupo de la población digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175).

Asimismo, se empleó el método de muestreo no probabilístico y de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen mención que: “Es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (pág. 176). Como la población es pequeña se tomó como muestra a cinco personas del área de cobranzas y contabilidad que formen parte del estudio, de tal manera que ellos nos brindaron información sobre cómo está el nivel del índice de morosidad, asimismo con que políticas y estrategias de cobranza cuenta la entidad. Estos empleados presentan características de ser confiables, responsables y honestos; de tal manera personas que nos brindaron una información objetiva y real para poder evaluar y determinar si el proyecto de investigación fue viable.

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos que se utilizó en el presente trabajo de investigación están conformadas por la entrevista, encuesta y un análisis

documental; lo cual nos permitió demostrar y analizar de una manera concreta el problema que se viene presentando en dicha cooperativa.

De tal manera, Arias (2012) nos menciona que se entiende por técnica de recolección de datos como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información y también las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, y sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. (pág. 67)

#### **A. Encuesta**

García (1993) nos menciona que la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (pág. 123)

Para el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta directamente al gerente y cuatro colaboradores más con el propósito de obtener información confiable, relevante y pertinente.

#### **B. Revisión y Análisis Documental**

(Dulzaidés , 2004) nos hace mención que el análisis documental “Es una manera de investigación técnica el cual busca describir y representar documentos que ayuden a obtener información sistemática, fiable para facilitar una respuesta concreta al objetivo de un estudio el cual tiene por finalidad transformar los documentos originales en otros secundarios”



Esta técnica se desarrolló mediante la revisión de documentos necesarios para un análisis correspondiente de la cartera de morosidad y cuentas por cobrar y los estados financieros de la entidad de los periodos 2019 y 2020.

### **3.4.2 Instrumentos de la Recolección de Datos**

#### **A. Cuestionario**

El instrumento que se utilizó en la investigación, es un cuestionario en el cual se plasmaron una serie de ítems, que permitió entablar posibilidades de contestación para el encuestado y este pueda elegir según a su criterio que tenga, de tal manera fueron respondidas de una manera verídica, lo que permitió obtener resultados uniformes para la sustentación de información de acuerdo a nuestra investigación.

Un instrumento de recolección de datos es “Cualquier recurso que usa el investigador para registrar información o datos acerca de las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 199).

En relación con lo mencionado anteriormente Arias (2012) establece que el cuestionario: “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador y está presenta preguntas abiertas y cerradas” (pág. 74).

Es por ello que se realizó la encuesta de manera formal y que los instrumentos a tomar fueron con una guía prediseñada que tiene las preguntas que fueron formuladas al encuestado; el cual además ayudo a registrar las respuestas dadas permitiendo obtener resultados que se relacionen directamente con nuestro problema principal.

## **B. Documentación**

La documentación de la cartera de morosidad, los estados financieros y las estrategias de cobranza, se convierten en instrumentos primordiales y esenciales para el análisis y recolección de datos mediante la técnica de análisis documental es por ello que se realizó el análisis respectivo a los documentos de la cartera de morosidad lo cual incluye las colocaciones de todos los tipos de créditos, asimismo el análisis respectivo de los estados financieros y las estrategias de cobranza que presenta la entidad.

### **3.5 Aspectos Éticos**

La investigación se ha desarrollado respetando a cada uno de los individuos, la sociedad, teniendo en cuenta las políticas y normas de la universidad, asimismo los valores y principios éticos que se establece en el Código De Ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Nuestra investigación presenta los siguientes aspectos éticos:

- La veracidad; porque estará sujeta que toda la información sea verdadera, autentica. El cual se demostró que todo lo que se dijo escrito en esta investigación se demostró con los datos y los pensamientos éticos.
- La honestidad, ante todo se presentó la información que se encuentro, sin manipular ningún dato para tapar cualquier fechoría. Seremos honestas si este proyecto de investigación da resultado como a lo planeado.
- Finalmente tendremos en cuenta el aspecto ético del respeto a la dignidad humana, por si se encuentre algo inédito en la información recaudada, se tendrá en cuenta este aspecto a no revelar nada de esto,

porque iríamos en contra de la dignidad de los trabajadores de la entidad y eso no nos compete a nosotros, sino que sencillamente estamos haciendo una investigación con fines de que la Entidad supere el problema que viene presentando.

### **3.6 Procedimientos de Análisis de Datos**

La investigación para la parte estadística se llevó a cabo mediante la herramienta del EXEL, SPSS, para el análisis de tablas y figuras donde se plasmaron la información correspondiente al objeto de estudio.

- ✓ Analizar y verificar los datos recopilados que sean verdaderos y correctos.
- ✓ Clasificar la información recopilada mediante las hojas Excel.
- ✓ Tabulación de datos: permite agrupar los datos de manera correcta formando tablas y figuras.
- ✓ Presentar los resultados mediante tablas y gráficos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta y análisis de documentación.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4 Resultados y Discusión

#### 4.1 Análisis e interpretación de Resultados

En el presente capítulo se detalló los resultados obtenidos en el análisis documental, para la aplicación del instrumento elaborado. Mediante la interpretación y análisis de los estados financieros, cartera de morosidad, en relación a las variables de estudio a través de tablas y figuras, asimismo se aplicó el alfa de Cronbach que nos permitió determinar el grado de confiabilidad del instrumento.

##### 4.1.1 Nivel de Estrategias de Cobranza

**Tabla 2**

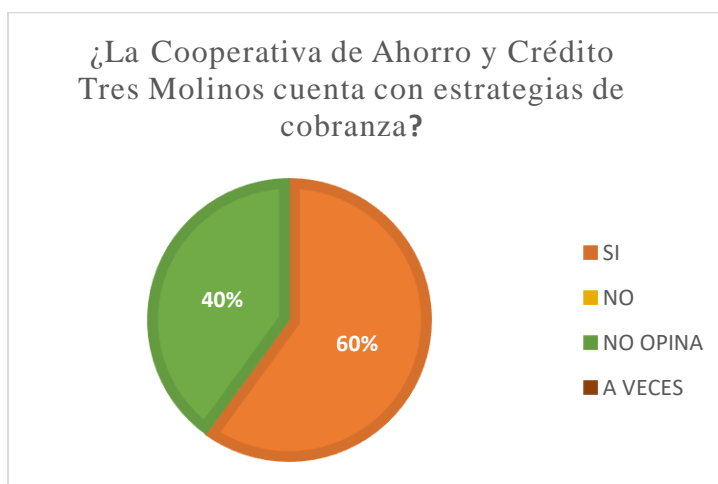
*Estrategias de Cobranza*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos cuenta con estrategias de cobranza?	6		-	4

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 1**

*Estrategias de Cobranza*



*Fuente: Elaboración Propia.*

Según los resultados en base a la primera pregunta, el **60% respondieron que sí** y el **40% no opina**, esto indica que los trabajadores tienen conocimiento que la entidad si cuenta con estrategias de cobranza y esto influye directamente en la morosidad y rentabilidad de la entidad, lo cual permite el desarrollo de nuestros objetivos de estudio y proponer algunas estrategias de cobranza que incidan directamente en la morosidad.

**Tabla 3**

*Aplicación de Estrategias*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito aplica las estrategias de cobranza de una manera eficiente?	-	-	-	10

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 2**

*Aplicación de Estrategias*



*Fuente: Elaboración Propia.*

Conforme a los resultados realizados el 100% de las personas encuestadas nos mencionan que a veces la cooperativa aplica estrategias de cobranza de una manera efectiva, es por ello que afecta al nivel de la morosidad.

**Tabla 4**

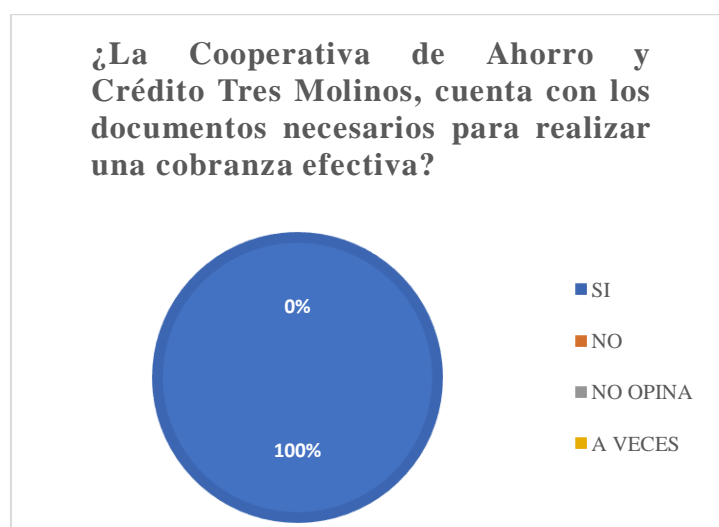
*Documentos de cobranza*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, cuenta con los documentos necesarios para realizar una cobranza efectiva?	10	-	-	-

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 3**

*Documentos de Cobranza*



*Fuente: Elaboración propia.*

Conforme a los resultados hallados el **100% respondieron que sí**, esto indica que la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos si cuenta con la documentación correspondiente para realizar una cobranza efectiva.

**Tabla 5**

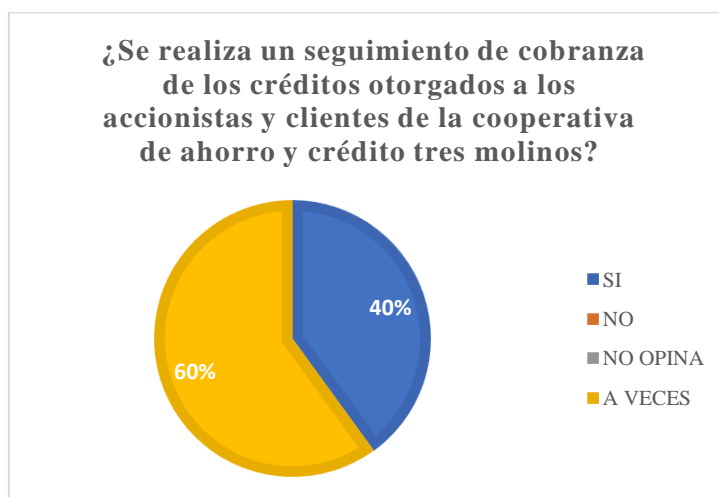
*Seguimiento de Cobranza*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿Se realiza un seguimiento de cobranza de los créditos otorgados a los socios?	6	-	-	4

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 4**

*Seguimiento de Cobranza*



*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a la tercera pregunta **el 40% respondieron que, si y el 60% respondieron que a veces**, lo que indica por su mayoría que la cooperativa a veces realiza un seguimiento a sus cobranzas, lo cual influye directamente a la morosidad y esta aumenta en los periodos siguientes. Esto deduce que no se está llevando un adecuado seguimiento de cobranza a sus créditos otorgados.

**Tabla 6**

*Visitas Domiciliarias*

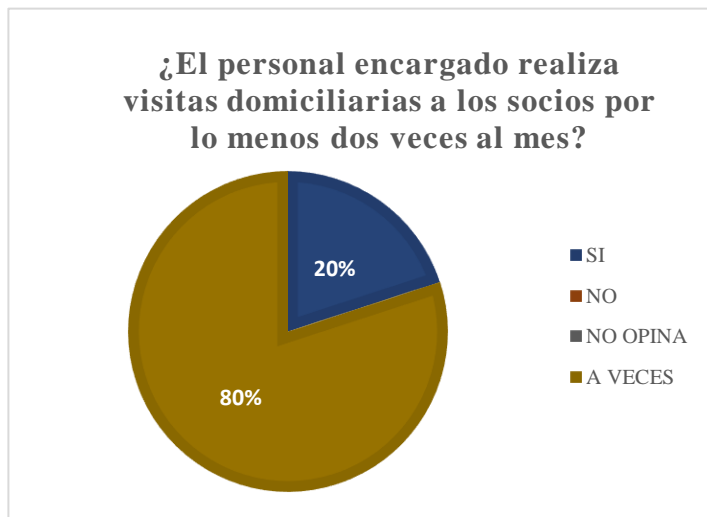
ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿El personal encargado realiza visitas domiciliarias a los socios por lo menos dos veces al mes?	2			8

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 5**

*Visitas Domiciliarias*



*Fuente: Elaboración propia*

Concerniente a la cuarta pregunta se obtuvo como **respuesta que el 80% a veces**, realizan visitas domiciliarias a los socios que están atrasados en sus pagos de sus créditos, del mismo modo **el 20% respondieron que sí**, lo cual indica que en la cooperativa a veces se realiza una visita domiciliaria a socios que no están cumpliendo con sus pagos en la fecha pactada y están con días de atraso.

**Tabla 7**

*Llamadas Telefónicas*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, realizan llamadas telefónicas al socio para realizar el cobro de su cuota atrasada?	4	-	-	6

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 6**

*Llamadas telefónicas*



*Fuente: Elaboración propia.*

Referente a la quinta pregunta que si se realizan llamadas telefónicas a los socios para el cobro de sus cuotas atrasadas el **60% respondieron que a veces**, asimismo **el 40% respondieron que sí**, esto indica que en la cooperativa no se está realizando las llamadas telefónicas a socios para el cobro de sus cuotas atrasadas.

**Tabla 8**

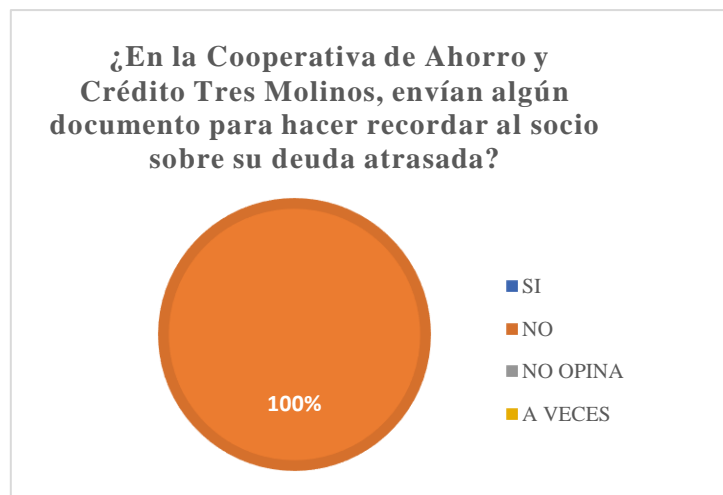
*Documentos para Cuotas Atrasadas*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, envían algún documento para hacer recordar al socio sobre su deuda atrasada?		10		

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 7**

*Documentos para Cuotas Atrasadas*



*Fuente: Elaboración propia*

Con respecto a la pregunta mencionada, se tiene como resultado que el **100% respondieron que no**, esto indica que la cooperativa no envía un documento para hacer recordar al socio sobre su deuda atrasada.

### **Tabla 9**

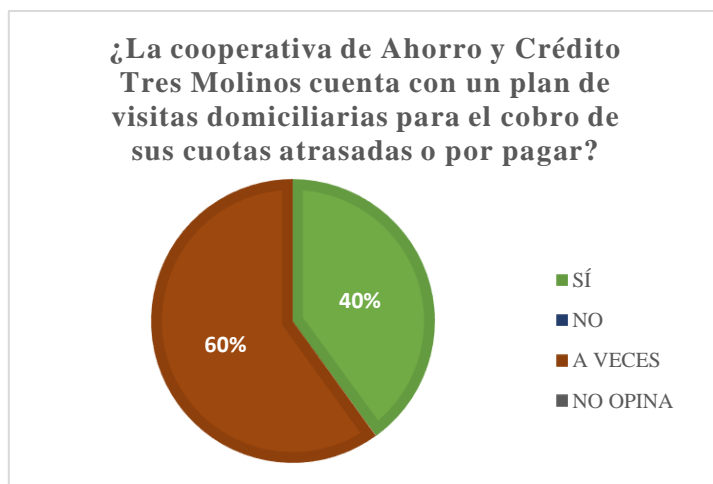
*Plan de Visitas*

ÍTEMS	SÍ	NO	A VECES	NO OPINA
¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos cuenta con un plan de visitas domiciliarias para el cobro de sus cuotas atrasadas o por pagar?	4	-	6	-

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Figura 8**

*Plan de Visitas*



*Fuente: Elaboración propia-*

De acuerdo a la pregunta anterior el **60% respondieron que a veces** y el **40% respondieron que sí**, esto indica que la cooperativa a veces cuenta con un plan de visitas domiciliarias para el cobro de sus cuotas atrasadas.

**Tabla 10**

*Departamento de Cobranza Legal*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos cuenta con un departamento de cobranza legal?	-	10	-	-

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 9**

*Departamento de Cobranza Legal*



*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a la octava pregunta, **el 100% respondieron no**, esto indica que la cooperativa no cuenta con un Departamento de Cobranza Legal, lo que implica que las cobranzas de dichos Créditos no tienen un control adecuado de tal manera no vienen siendo cobrados eficazmente.

**Tabla 11**

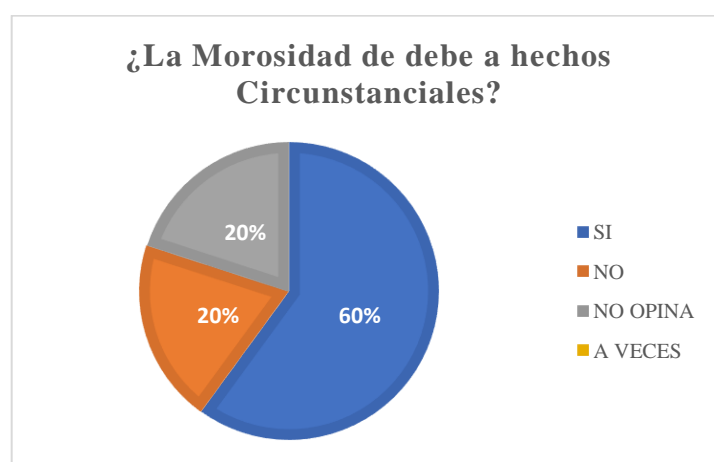
*Aumento de la Morosidad se debe a Hechos Circunstanciales*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿El aumento de la Morosidad de debe a hechos Circunstanciales?	6	2	2	-

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 10**

*Aumento de la Morosidad se debe a Hechos Circunstanciales*



*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a la novena pregunta **el 60% respondieron que sí, asimismo el 20% respondió que no y el restante del 20% no opina**, esto indica que la morosidad aumenta debido a hechos circunstanciales que presenta los socios ya sea económicos, esto limita a que ellos cumplan con sus obligaciones y se retrasen en sus pagos.

**Tabla 12**

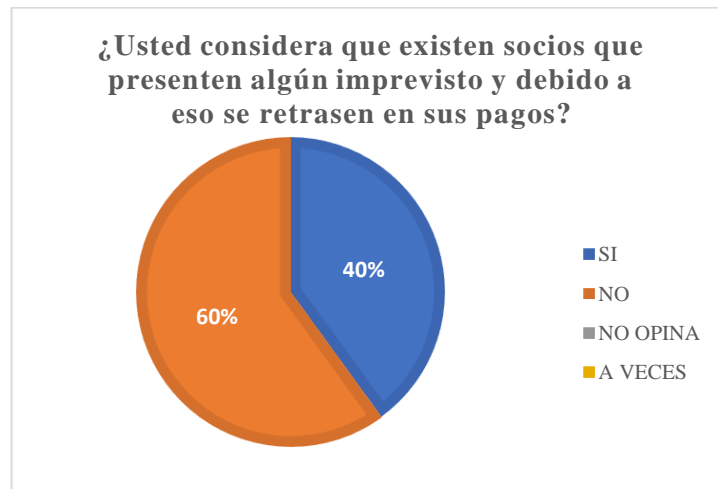
*Imprevistos de los socios*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿Usted considera que existen socios que presenten algún imprevisto y debido a eso se retrasen en sus pagos?	4	6		

*Fuente: Elaboración propia.*

### Figura 11

*Imprevistos de los socios*



*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a los resultados obtenidos en la pregunta diez, **el 60% respondieron que los socios no presentan ningún imprevisto para que se retrasen en pagar su deuda, sin embargo, el 40% restante respondió que si presentan.** Como podemos observar no hay mucha diferencia en %; esto indica que los socios no presentan imprevistos para no cancelar su crédito o cuota pendiente, asimismo también hay socios que si presentan imprevistos o del mismo modo el analista no realizo bien la evaluación antes de otorgarle el crédito. Esto influye directamente en la morosidad debido que, si no hay una buena evaluación, no se podrá aplicar bien sus políticas de cobranza o recuperar las cuotas vencidas.

**Tabla 13**

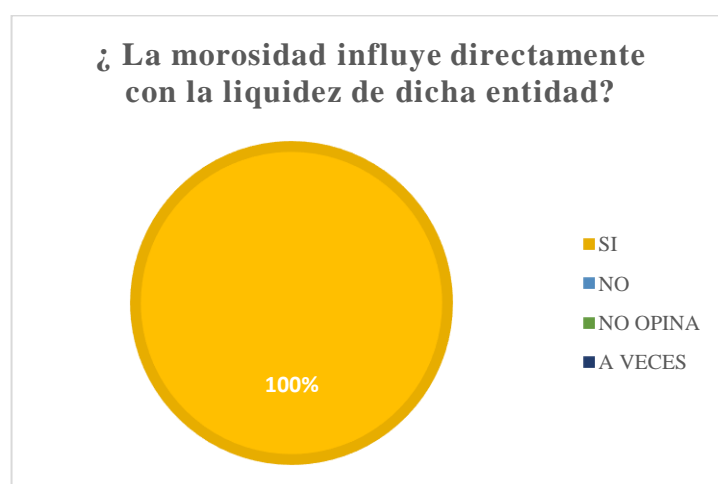
*Liquidez*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La morosidad influye directamente con la liquidez de dicha entidad?	10			

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 12**

*Liquidez*



*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a las respuestas de la pregunta once, **el 100% respondieron que la morosidad influye directamente en la liquidez de la Cooperativa,** debido a que ambas están enlazadas a más morosidad menos liquidez y menos morosidad más liquidez.

**Tabla 14**

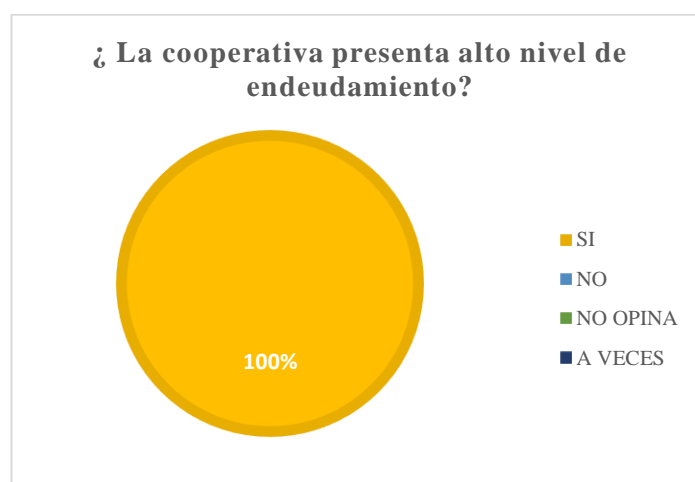
*Nivel de endeudamiento*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La cooperativa presenta alto nivel de endeudamiento?	10			

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 13**

### Nivel de Endeudamiento



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las respuestas de la pregunta doce, **el 100% respondieron que Cooperativa de Ahorro y Crédito si presenta un alto nivel de endeudamiento**, debido a que sus clientes y socios al no cumplir en el tiempo exacto con sus deudas, esta no puede cubrir sus deudas con el público a tiempo, el cual genera interés en los pagos realizados posteriormente.

**Tabla 15**

#### La Organización y Morosidad

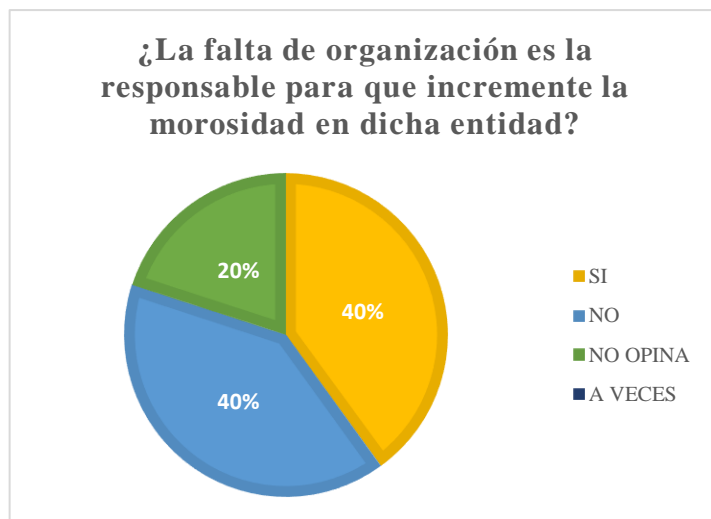
ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿La falta de organización es la responsable para que incremente la morosidad en dicha entidad?	4	4	2	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14**

#### La Organización y Morosidad





*Fuente: Elaboración propia*

Respecto a la pregunta, el **40%** respondieron que **si**, por otro lado, el **40%** respondieron lo contrario que **no incrementa** y el **20%** restante dijeron que **no saben**. Esto indica que la organización es muy importa para que una entidad salga adelante, sus áreas estén bien organizadas con las labores que cumplen. Asimismo, determinar qué área debe centrarse en el cobro de sus créditos.

**Tabla 16**

*Políticas de Colocaciones Internas*

ÍTEMS	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿Las políticas internas que presenta la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos generan la morosidad?		10		

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15**

*Políticas de Colocaciones Internas*



*Fuente: Elaboración propia.*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta catorce, **100%** respondieron que las políticas internas no generar morosidad, sino al contrario muchas de ellas logran disminuir el índice. Esto indica que si las políticas internas que cuenta la cooperativa logran tener un nivel de morosidad estable.

**Tabla 17**

*El Desempleo un Factor de la Morosidad*

	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿El desempleo es uno de los factores para que los socios no cumplan con sus obligaciones crediticias?	8	2		

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 16**

*El Desempleo un Factor de la Morosidad*



*Fuente: Elaboración Propia.*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta quince, **el 80% respondieron que el desempleo si es un factor que influye en que los socios no cumplan con sus obligaciones, en cambio el 20% su respuesta es no.** De esto podemos afirmar que el desempleo si influye en no cancelar deudas, debido a que no hay ingreso de dinero al hogar, más ahora que el trabajo está en escases, es por ellos a la hora de analizar al cliente lo que el analista debe averiguar bien es el sueldo o como obtiene ese dinero para cubrir las cuotas de los préstamos.

**Tabla 18**

*Socios Solvente*

	SI	NO	NO OPINA	A VECES
¿En la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos solo se debe de trabajar con socios y clientes solventes?	6	4		

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 17**

*Socios Solventes*



*Fuente: Elaboración propia.*

Con respecto a la pregunta dieciséis, **el 60% respondió que sí, solo se debe trabajar con socios y clientes solventes, en cambio el 40% restante respondió que no, que se debe de trabajar con todos.** Podemos afirmar que en cierta parte esto convendría a la entidad en estar al día en sus cobranzas y pagos, pero no generaría mayores montos de préstamos, debido a que no contaría con suficientes socios para llegar a la meta planteada, lo que convendría es analizar bien el monto de crédito dado, de cuota que va a cancelar y si puede cubrir con todos sus ingresos que obtendrá.

De tal manera en el presente trabajo de acuerdo al cuestionario, que se basó en 17 preguntas al personal que labora en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, basada en las estrategias de cobranza y la morosidad, asimismo se aplicó el Alfa de Cronbach que nos permitió determinar el grado de confiabilidad del instrumento.

## Confiabilidad del Instrumento para las Estrategias de Cobranza y la Morosidad

**Tabla 19**

### *Alfa de Cronbach*

<b>Criterio de confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
No confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte Confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

*Fuente:* (Pino, 2010)

**Tabla 20**

### **Alfa de Cronbach de dos variables (Estrategias de Cobranza y Morosidad)**

<b>K:</b>	Número de Ítems	<b>17</b>
<b>S Vi:</b>	Sumatoria de las Varianzas de cada ítem	<b>15.16</b>
<b>Vt:</b>	Varianza total	<b>51.38</b>
<b>α:</b>	Coefficiente de Alfa de Cronbach	<b>0.74</b>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

*Fuente: Elaboración Propia*

Al utilizar el alfa de Cronbach en el instrumento de las dos variables el cual fueron 17 preguntas a 10 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, su coeficiente es de 0.74 en la cual se llegó a la conclusión que tiene una moderada confiabilidad en el instrumento de las dos variables que son las estrategias de cobranza y la morosidad.

## **Estrategias y Políticas de Cobranza de la Coopac Tres Molinos**

La cooperativa considera dentro de sus políticas y estrategias de cobranza de la cartera de créditos lo siguiente:

- Realizar un seguimiento de cobranza mediante la aplicación de los documentos de cobranza, en cual incluye el envío de las notificaciones de cobranza y compromisos de pago para aquellos socios morosos.
- Reportar a la central de riesgo según la normativa vigente a los socios deudores y también a avales antes del inicio de cualquier procedimiento de cobranza.
- Llegar a un acuerdo con el socio deudor para que cancele antes de que su deuda pase a una cobranza judicial por los días de atraso.
- Aplicar el cobro a cualquier socio deudor a través de la cobranza preventiva realizando llamadas telefónicas aquellos socios que tienen de 1 día a 9 días de atraso.
- El personal encargado de la cobranza realizará visitas domiciliarias aquellos socios morosos con más de 30 días de atraso por lo menos dos veces durante el mes.
- Conocer de manera oportuna el motivo del atraso del socio deudor y llegar a un acuerdo de pago conveniente para las partes, el motivo debe ser justificado.
- Todo acuerdo u operación de las partes deben ser registrada mediante documentos que acrediten la ejecución de la labor realizada por los de cobranza.

### *Análisis del Nivel de las Estrategias de Cobranza*

Estrategias de cobranza	Cumplimiento	Incumplimiento	Lo que se quiere lograr
La Coopac Tres Molinos se cuenta con los documentos necesarios para realizar una cobranza efectiva.	100%	0%	100%
Se realiza un seguimiento de cobranza efectiva de los créditos otorgados a los y clientes.	40%	60%	100%
El personal encargado realiza visitas domiciliarias los socios por lo menos dos veces al mes.	20%	80%	100%
Realizan llamadas telefónicas al socio para realiza cobro de su cuota atrasada.	40%	60%	100%
Envían algún documento o carta para hacer recordar al socio sobre su deuda atrasada.	20%	60%	100%
Se cuenta con un plan de visitas domiciliarias para el cobro de sus cuotas atrasadas o por pagar.	40%	60%	100%
Resultado Promedio de Análisis	43.33%		

**Fuente:** Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada, como toda entidad financiera así mismo empresas que no están en el rubro financiero desean cumplir el 100% de sus estrategias y políticas que cuenten, pero por circunstancias no logran cumplirlo el 100% del mismo modo esto influye en la toma de decisiones de la organización.

Asimismo, según los resultados obtenidos la entidad financiera cuenta con documentos necesarios para realizar una cobranza efectiva lo que indica que si cumple a un 100% con dichos documentos.

Según la estrategia de cobranza que cuenta la cooperativa es que si realiza un seguimiento de cobranza a los clientes y socios deudores solo un 40 % esto indica que el 60% no cumple en realizar el seguimiento de cobranza a los créditos otorgados.

El personal encargado de realizar las visitas domiciliarias por lo menos dos veces al mes según la encuesta realizada solo un 20% cumplen con dicha estrategia, es decir que el 60% no cumple y es que según las estrategias plasmadas en la entidad indica que se debe visitar por lo menos una vez al mes a socios deudores.

Según la coopac se debe realizar una cobranza preventiva en ella incluye las llamadas telefónicas, realizar notificaciones para aquellos socios que presentan 1 día hasta 9 días de atraso, pero esto solo se cumple a un 20% esto indica que el 80% no se está realizando una cobranza preventiva.

Según los resultados obtenidos solo se aplica las estrategias de cobranza a un 43.33% promedio, es por ello el incremento de la cartera de morosidad.

Es importante realizar un proceso de cobranza donde se debe conocer al socio que desee un crédito, conocer la capacidad de pago y realizar un seguimiento a su crédito desde la captación, colocación y cobro.

Asimismo, los puntos débiles según los resultados obtenidos y el análisis realizado en las estrategias de cobranza, la entidad no realiza un adecuado seguimiento de cobranza ya que solo cumplen un 20% con dicha estrategia; del mismo modo se presenta que el personal encargado de realizar visitas domiciliarias no cumple en llevar a cabo dicha estrategia es por ello que el 60% incumplen, también no realizan una cobranza preventiva llegando al 80% de incumplimiento.



#### 4.1.2 Nivel de Morosidad

**Tabla 21: Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos periodos 2019 y 2020**

	AÑO 2019	ANÁLISIS VERTICAL 2019	ANÁLISIS VERTICAL 2020	AÑO 2020	ANÁLISIS HORIZONTAL	PROMEDIO ANÁLISIS VERTICAL
<b>ACTIVO</b>						
<b>DISPONIBLE</b>	<b>191,686.11</b>	<b>14.90%</b>	<b>11.42%</b>	<b>239,939.89</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>
Caja	149,590.85	11.63%	8.46%	177,594.89	19%	10%
Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del País y COOPAC	42,095.26	3.27%	2.97%	62,345.00	48%	3%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>762,940.63</b>	<b>59.30%</b>	<b>62.03%</b>	<b>1,302,672.66</b>	<b>71%</b>	<b>61%</b>
Cartera de créditos Vigentes	788,267.39	61.27%	59.44%	1,248,321.00	58%	60%
Cartera de créditos Refinanciados	-	0.00%	1.94%	40,678.00	-	1%
Cartera de créditos vencidos	103,697.61	8.06%	9.16%	192,365.46	86%	9%
Provisiones de créditos	-129,024.37	-10.03%	-8.51%	178,691.80	38%	-9%
<b>PARTICIPACIONES</b>	<b>200.00</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.39%</b>	<b>8,200.00</b>	<b>4000%</b>	<b>0%</b>
Asociadas	200.00	0.02%	0.39%	8,200.00	4000%	0%
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>71,531.79</b>	<b>5.56%</b>	<b>13.02%</b>	<b>273,437.87</b>	<b>282%</b>	<b>9%</b>
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	<b>10,155.00</b>	<b>0.79%</b>	<b>1.24%</b>	<b>25,967.00</b>	<b>156%</b>	<b>1%</b>
Otros Activos Intangibles	10,155.00	0.79%	1.24%	25,967.00	156%	1%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>250,000.00</b>	<b>19.43%</b>	<b>11.90%</b>	<b>250,000.00</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVOS</b>	<b>1,286,513.53</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,100,217.42</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>1,146,015.38</b>	<b>89.08%</b>	<b>70.30%</b>	<b>1,476,436.35</b>	<b>29%</b>	<b>80%</b>
Obligaciones por cuentas de ahorro	140,372.24	10.91%	11.62%	243,971.96	74%	11%
Obligaciones por cuentas a plazo	1,005,643.14	78.17%	100.00%	1,232,464.39	23%	89%
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANIERAS</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>	<b>3.81%</b>	<b>80,000.00</b>	<b>-</b>	<b>2%</b>
Adeudos y obligaciones con Coopac y empresas e Instituciones Financieras del País	-	0.00%	3.81%	80,000.00	-	2%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1,840.61</b>	<b>0.14%</b>	<b>0.09%</b>	<b>1,986.00</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.04%</b>	<b>800.00</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1,147,855.99</b>	<b>89.22%</b>	<b>74.24%</b>	<b>1,559,222.35</b>	<b>36%</b>	<b>82%</b>
Capital social	56,145.00	4.36%	2.67%	56,145.00	0%	4%
Capital adicional	281,180.00	21.86%	13.39%	281,180.00	0%	18%
Resultados Acumulados	-	0.00%	9.46%	198,667.46	-	5%
Resultado neto del ejercicio	-198,667.46	-15.44%	0.24%	5,002.61	-103%	-8%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>138,657.54</b>	<b>10.78%</b>	<b>25.76%</b>	<b>540,995.07</b>	<b>290%</b>	<b>18%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,286,513.53</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,100,217.42</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos  
Elaboración Propia

Con el Análisis vertical y horizontal encontramos las deficiencias que tiene la Coopac Tres Molinos; de tal manera nos centramos en cuatro cuentas resaltadas importantes que se relacionan para el cálculo del índice de morosidad. Como podemos observar la cuenta de cartera de créditos vigentes tiene un porcentaje del 61.27% del total de sus activos en el año 2019 y un 59.44% del total de activos para el año 2020; esto indica que la empresa brindó más créditos a los socios y clientes sin reducir los montos de los créditos vencidos, el cual algunos de ellos pasaron a ser refinanciados para el año 2020 formando el 1.94% del total de sus activos.

Así mismo, la cuenta de cartera de créditos vencidos tiene una deficiencia e influye directamente en el índice de morosidad, para el año 2019 es un 8.06% del total de activos y para el año 2020 es de 9.16% del total de sus activos, con un crecimiento del 86% del año anterior 2019, el cual solo se otorgó créditos sin recuperar ningún vencido. Con esto podemos afirmar que mientras esta cuenta aumente el índice de morosidad será mayor.

Con lo antes mencionado, podemos relacionar también a la cuenta de provisiones de créditos porque esta cuenta permite tener como una reserva para las circunstancias que puede pasar para que los créditos otorgados corran riesgo de no cancelarse.

### **Cálculo del índice de morosidad de la COOPAC Tres Molinos 2019 y 2020- Cajamarca.**

***Tabla 22***

<b><i>Índice de Morosidad 2019</i></b>	
Índice de Morosidad =	saldo de la cartera de crédito vencida al cierre
Índice de Morosidad =	saldo de la cartera de crédito total
Índice de Morosidad =	<u>103,697.61</u> 762,940.63 <b>13.59%</b>

***Fuente:*** Estados Financieros de la Coopac Tres Molinos  
***Elaboración propia***

**Tabla 23**  
**Índice de Morosidad Año 2020**

Índice de Morosidad =	$\frac{\text{saldo de la cartera de crédito vencida al cierre}}{\text{saldo de la cartera de crédito total}}$
Índice de Morosidad =	$\frac{192,365.46}{1.302.672.66}$
Índice de Morosidad =	<b>14.77%</b>

*Fuente: Estados Financieros de la Coopac Tres Molinos*  
*Elaboración propia.*

De acuerdo a los resultados encontrados en el cálculo del índice de morosidad para el año 2019 tenemos un porcentaje del 13.59% y para el año 2020 un porcentaje de 14.77%, el cual el aumento fue de 1.18% anual; esto nos permite analizar que, para lograr con nuestros objetivos definidos, las aplicaciones de las estrategias de cobranza deben lograr disminuir la morosidad entre un 13.4% a 12% para el año 2021.

Como podemos observar el aumento del índice de morosidad se debe a la cuenta de cartera de créditos vencidos que fueron en crecimiento de S/ 88,667.85 soles al año anterior, el cual lo recomendable es que estos créditos sean cobrados o cancelados en un porcentaje que logre disminuir la morosidad a los años anteriores

#### **4.1.3 Relación de las Estrategias de cobranza y la morosidad**

El resultado según realizada la encuesta y un análisis de los estados financieros, podemos afirmar que existe correlación entre estrategias de cobranza y la morosidad, debido a que la COOPAC de Tres Molinos según la encuesta realizada no cuenta con estrategias de cobranza y esto influye directamente en el nivel de la morosidad ya que si no se lleva a cabo la cobranza de los créditos vencidos o aquellos que están en riesgo la morosidad

aumentara y afectara la rentabilidad de la entidad, asimismo entre variables la correlación es positiva ya que si se aumenta la aplicación de las estrategias de cobranza la morosidad disminuye de una manera progresiva. Del mismo modo la variable independiente afecta la variable dependiente, esto indica que si se aplica estrategias de cobranza existe una probabilidad de que el nivel de morosidad disminuya o se mantenga estable.

**Tabla 24**

*Análisis Estadístico de las Variables de estudio, Correlación no Paramétricas*

		Estrategias de Cobranza	Morosidad
Rho de Sperman	Estrategias de Cobranza	Coefficiente de correlación	<b>0.481</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
	Morosidad	N	10
		Coefficiente de correlación	<b>0.481</b>
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	10

*Fuente: Elaboración Propia*

La tabla N 24, nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrategias de cobranza y morosidad, según el análisis del Rho de Sperman el nivel de probabilidad que se obtuvo es (0.481) con un nivel de significancia menor a 0.05 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Por lo tanto, se pide a la entidad financiera analizar y aplicar las mismas o nuevas estrategias de cobranza, ya que si se aplican las estrategias de cobranza hay una alta probabilidad de que disminuya y se mejore la morosidad.

#### **4.1.4 Propuestas de estrategias de cobranza**

Según el estudio realizado y aplicado los instrumentos es importante establecer estrategias de cobranza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos para poder disminuir la morosidad de las cuales podemos establecer las siguientes:

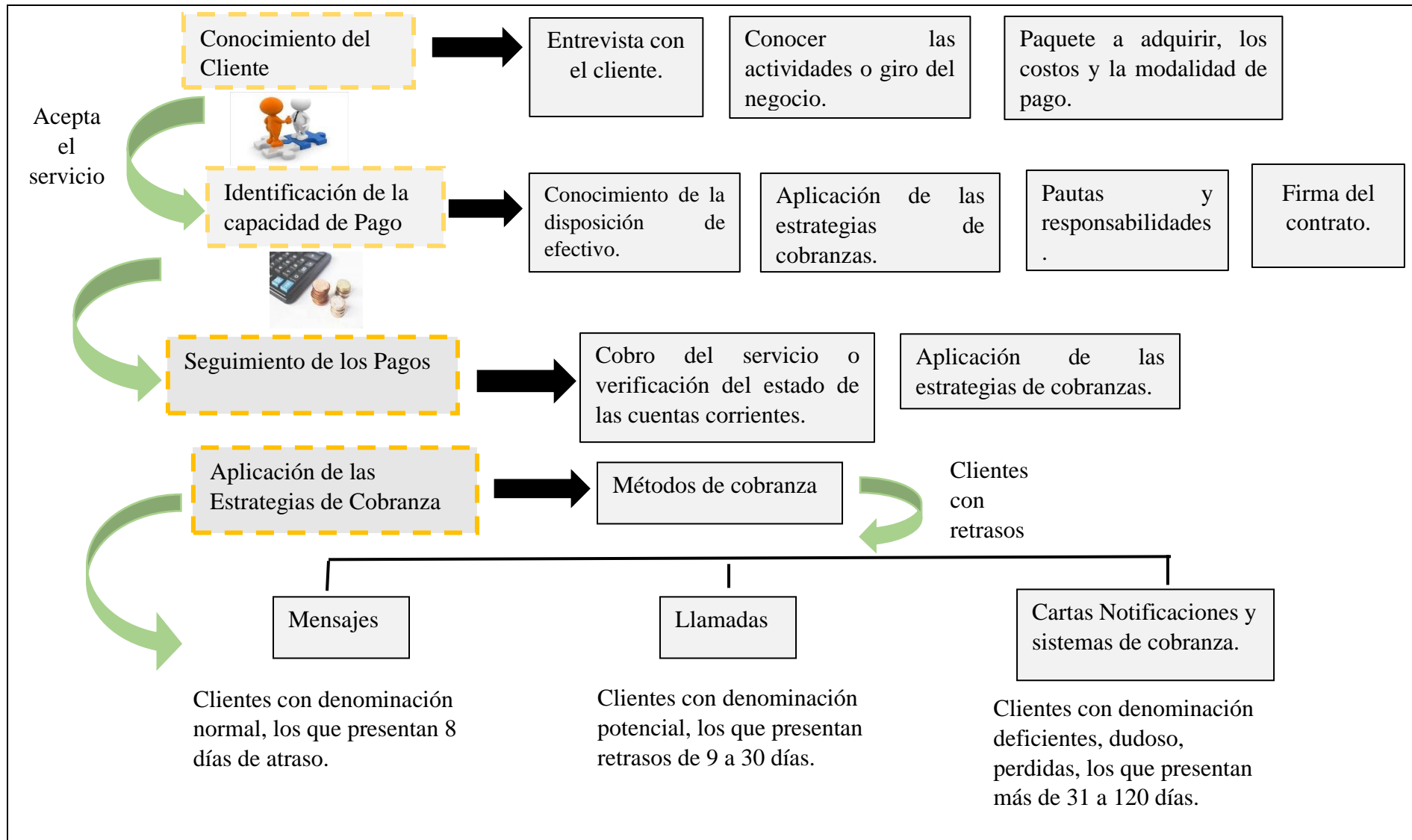
Realizar un seguimiento de alerta temprana de la mora, lo que implica las llamadas telefónicas de 01 a 09 días para aquellos socios que no están cumpliendo con sus pagos en la fecha pactada.

Establecer el uso de notificaciones por escrito para aquellos socios que superen los 31 días de atraso donde se le informe sobre su deuda, lo cual debe ser redactada de una manera clara y amable.

Realizar la cobranza personal aquellos socios con más de 60 días de plazo el cual se tendrá contacto directo con el deudor de tal manera se debe tratar de llegar a un acuerdo para que pague su deuda y llevar a cabo un compromiso en un documento firmado.

Para complementar con lo antes mencionado y tener una mejor explicación según (García & Pizzán, 2020) nos presentan el siguiente gráfico:

**Figura 18 Proceso de Cobranza**



*Fuente:* Empresa Digital San Martin SAC de Tarapoto

## 4.2 Prueba de Hipótesis

Para el contraste de hipótesis, en este trabajo de investigación se utilizó el método estadístico del chi- cuadrado de Spermán lo que nos va ayudar a demostrar y validar las variables de estudio.

### a) Hipótesis

**H1:** Las estrategias de cobranza si inciden significativamente reduciendo la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Tres Molinos”, Cajamarca en el año 2020.

**H0:** Las estrategias de cobranza no inciden significativamente reduciendo la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Tres Molinos”, Cajamarca en el año 2020.

### b) Resultado de la hipótesis

**Tabla 25**

*Prueba de Hipótesis chi-cuadrado de Spermán Estrategias de cobranza y Morosidad*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.667 <sup>a</sup>	2	<b>0.435</b>
Razón de verosimilitud	2.003	2	0.367
Asociación lineal por lineal	0.833	1	0.361

**Fuente:** Elaboración Propia

Según la tabla 25, la prueba de chi-cuadrado calculado tiene un valor de 0.435 por lo que se observa que el nivel de significancia es menor al 0.05 es así que la hipótesis nula H0 se rechaza y es aceptable la hipótesis general H1.

## Conclusión

Según los datos obtenidos podemos concluir que las estrategias de cobranza inciden de manera significativa reduciendo la morosidad en la cooperativa, por lo tanto, es importante que la entidad se encargue de analizar y aplicar nuevas estrategias de cobranza para lograr reducir o mantener estable en nivel de la morosidad.

## Análisis de Escenarios para las Variables que Influyen Directamente con la Morosidad

<i>Cuentas Relacionadas al Cálculo de la Morosidad</i>		
	AÑO 2020	AÑO 2021
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	762,940.63	1,302,672.66
Cartera de créditos Vigentes	788,267.39	1,248,321.00
Cartera de créditos Refinanciados	-	40,678.00
Cartera de créditos vencidos	103,697.61	192,365.46
Provisiones de créditos	-129,024.37	- 178,691.80

*Elaboración Propia*

Según los resultados en las cuentas relacionadas a la morosidad, lo que se debe realizar es una disminución a la cuenta de cartera de créditos vencidos para los años siguientes, de tal forma lo que es en la cartera de créditos refinanciados, el cual va a permitir disminuir el índice de morosidad. Así mismo, lo que se busca es un aumento a la cuenta de cartera de créditos vigentes y lo que son las provisiones de créditos permitiendo aumentar el saldo de cartera de créditos.

De tal manera optamos por realizar la simulación de escenarios teniendo en cuenta a un escenario conservador, pesimista y optimista lo que se muestra a continuación:



**Tabla 26***Análisis para Cartera de Créditos Vigentes*

<b>CARTERA DE CREDITOS VIGENTES</b>				
<b>Resumen del escenario</b>				
		<b>Valores actuales: CONSERVADOR PESIMISTA OPTIMISTA</b>		
<b>Celdas cambiantes:</b>				
	<b>\$C\$4</b>	0%	0%	-5%
	<b>Periodo</b>		1	
<b>Celdas de resultado:</b>				
	<b>VF</b>	1,248,321.00	1,248,321.00	1,185,904.95
				<b>1,310,737.05</b>

**Notas:** La columna de valores actuales representa los valores de las celdas cambiantes en el momento en que se creó el Informe resumen de escenario. Las celdas cambiantes de cada escenario se muestra en celeste.

Con respecto al análisis de la cuenta de cartera de créditos vigentes, se aplicó una tasa del 0% al 5%, el cual el escenario conservador no aumenta ni disminuye; para el escenario optimista se tomó en cuenta lo que le conviene a la entidad financiera, es por ello que se aplicó un aumento del 5% en brindar sus créditos a sus socios; en cambio para el escenario pesimista se tomó en cuenta en cómo afectaría a la entidad disminuyendo la otorgación de créditos en un -5%.

según los escenarios propuestos el que nos conviene es el optimista con un crecimiento del 5%, porque nos convendría aumentar la cuenta y al momento de su cálculo de la morosidad esta disminuya.

**Tabla 27***Análisis de Simulación de Créditos Refinanciados*

<b>CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADOS</b>					
<b>Resumen del escenario</b>					
		<b>Valores actuales:</b>	<b>CONSERVADOR</b>	<b>PESIMISTA</b>	<b>OPTIMISTA</b>
<b>Celdas cambiantes:</b>					
	<b>\$C\$10</b>	0%	0%	18%	-18%
	<b>\$C\$11</b>	1	1	1	1
<b>Celdas de resultado:</b>					
	<b>\$C\$12</b>	40,678.00	40,678.00	48,000.04	<b>33,355.99</b>

**Notas:** La columna de valores actuales representa los valores de las celdas cambiantes en el momento en que se creó el Informe resumen de escenario. Las celdas cambiantes de cada escenario se muestran en celeste.

Para la simulación de escenarios de esta cuenta cartera de créditos refinanciados se aplicó del 0% al 18%, es un porcentaje tomado de acuerdo a varios análisis en Excel de aplicar varios porcentajes a las simulaciones de escenarios; el cual con este se puede lograr disminuir el índice de morosidad entre un 13.4% a 12% anual que los años anteriores.

En el escenario conservador se aplicó el 0% de crecimiento o disminución; para el escenario optimista se aplicó un porcentaje de -18% ya que es lo que le conviene a la cuenta y al escenario pesimista, con los resultados obtenidos nos permite analizar cuál de los escenarios le conviene que el índice de morosidad disminuya.

**Tabla 28**

*Análisis de Simulación de Créditos Vencidos*

**CARTERA DE CREDITOS VENCIDOS**

<b>Resumen del escenario</b>		<b>Valores actuales: CONSERVADOR PESIMISTA OPTIMISTA</b>			
<b>Celdas cambiantes:</b>					
	<b>\$C\$16</b>	0%	0%	18%	-18%
	<b>\$C\$17</b>	1	1	1	1
<b>Celdas de resultado:</b>					
	<b>\$C\$18</b>	192,365.46	192,365.46	226,991.24	157,739.68

**Notas:** La columna de valores actuales representa los valores de las celdas cambiantes en el momento en que se creó el Informe resumen de escenario. Las celdas cambiantes de cada escenario se muestra en celeste.

En la cartera de créditos vencidos, se aplicó del 0% al escenario conservador, para lo óptimo se tomó en cuenta una disminución del -18% este porcentaje está relacionado a los créditos refinanciados, asimismo este se consideró tras un análisis de aplicar diferentes porcentajes a los escenarios, con este se estaría logrando que la morosidad disminuya entre 13.4% a 12% a los años anteriores.

En lo pesimista se aplicó un crecimiento del 18% es lo malo que le podría pasar a la cuenta; el cual al final nos permitió analizar cuál de estos escenarios es lo que debería aplicar la entidad y a tomar en cuenta.

**Tabla 29***Análisis de Simulación para Provisiones de Créditos*

<b>PROVISIONES DE CREDITOS</b>					
<b>Resumen del escenario</b>		<b>Valores actuales: CONSERVADOR PESIMISTA OPTIMISTA</b>			
<b>Celdas cambiantes:</b>					
	<b>\$C\$22</b>	0%	0%	-10%	10%
	<b>\$C\$23</b>	1	1	1	1
<b>Celdas de resultado:</b>					
	<b>\$C\$24</b>	- 178,691.80	- 178,691.80	- 160,822.62	- 196,560.98

**Notas:** La columna de valores actuales representa los valores de las celdas cambiantes en el momento en que se creó el Informe resumen de escenario. Las celdas cambiantes de cada escenario se muestran en celeste.

Para la simulación de la cuenta de provisiones de créditos se aplicó un porcentaje del 0% al 10% a los escenarios correspondientes, debido a que esta cuenta permite tener como una reserva de dinero para la eventualidad de problemas para su recuperación de créditos otorgados, con esto se lograra solventar o encarar las cuentas incobrables.

El cual a la entidad le conviene que estas aumenten lo que vendría hacer el escenario optimista.

**Tabla 30***Resumen de Escenarios*

	<b>Pesimista</b>	<b>Conservador</b>	<b>Optimista</b>	<b>Escenario que Conviene</b>
<b>Cartera de Créditos</b>	<b>1,300,073.61</b>	<b>1,302,672.66</b>	<b>1,305,271.71</b>	
Cartera de créditos Vigentes	1,185,904.95	1,248,321.00	1,310,737.05	Aumente Optimista
Cartera de créditos Refinanciados	48,000.04	40,678.00	33,355.96	Disminuya Optimista
Cartera de créditos vencidos	226,991.24	192,365.46	157,739.68	Disminuya Optimista
Provisiones de créditos	-160,822.62	-178,691.80	-196,560.98	Aumente Optimista

*Elaboración Propia*

**Tabla 31**

*Cálculo de la Morosidad*

$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito Vencida}}{\text{Saldo de Cartera de Crédito Total}}$				
Índice de Morosidad =	$\frac{226,991.24}{1,300,073.61}$	$\frac{192,365.46}{1,302,672.66}$	$\frac{157,739.68}{1,305,271.71}$	
Índice de Morosidad =	17.46%	14.77%	12.08%	2.68%

*Elaboración Propia*

Como podemos observar en la tabla de resumen, si los créditos vigentes y las provisiones de créditos disminuyen, los créditos refinanciados y créditos vencidos aumentan el índice de morosidad aumentaría de 14.77% del año 2020 a un 17.46% en el año 2021.

Así mismo, teniendo en cuenta el escenario conservador en que las cuentas no aumentan ni disminuyen no se logró ningún cambio en el índice de morosidad, el cual no le conviene aplicar a la entidad.

Por último, lo que le conviene aplicar a la entidad es el escenario optimista según sus cuentas analizadas; asimismo los porcentajes aplicados son tomados según el análisis realizado en Excel tras varias simulaciones de porcentajes a los tres escenarios y lograr que el índice de morosidad disminuya entre un 13.4% a 12%. Con los resultados obtenidos se logró una disminución para el año 2021 en un porcentaje de 12.08%.

La recomendación es que la entidad debe lograr cobrar sus créditos vencidos y refinanciados en un periodo de un año en un 18%; asimismo los créditos vigentes deben ser otorgados hasta un 5% de crecimiento a más clientes o socios y tener provisiones de créditos en un 10% que cubran el porcentaje de créditos vigentes que se otorgaran y una parte de los refinanciados que no se logren recuperar.

### **4.3 Discusión**

Según los resultados obtenidos en la investigación la COOPERATIVA de Ahorro y Crédito Tres Molinos el nivel de la morosidad encontrada para el año 2019 fue un porcentaje de 13.59% y en el año 2020 fue de 14.77% como podemos observar el incremento fue de 1.18%, con respecto a esto se tomó la decisión analizar sus estrategias de cobranza que aplica, pero esta entidad su nivel de estrategias era muy bajo según los encuestados el 100% solo indican que a veces se lleva a cabo una buena aplicación de estrategias de cobranza .

Asimismo, se determinó que las estrategias de cobranza indiquen directamente en la morosidad, porque con la aplicación o implementación de estrategias de cobranza en la entidad se lograra reducir el índice de morosidad en un 2.68% según los estados financieros proyectados , debido a que al momento de brindar un crédito se analizará bien al cliente o socio, asimismo no se aplicara el reembolso al moroso, se desarrollara el proceso de cobranza mediante la gestión de documentos, donde se redactara el monto exacto de la deuda o cuotas pendientes por cancelar, se harán visitas domiciliarias más de dos veces al mes, llamadas telefónicas para hacerles recordar sus fechas de pago y se presentara una mejor organización ya que cada asesor financiero realizara el seguimiento de su colocación como el cobro.

Cabe mencionar que se podrá más analizar y determinar cuáles son las causas que originan a que los socios o clientes no cumplan a tiempo sus deudas crediticias.

Para complementar con lo antes mencionado (Guerrero, 2018) en su tesis titulada “Implementación de estrategias de Cobranza para reducir el índice de morosidad de la entidad financiera Mi Banco, Pedro Rui-2018”, nos menciona que con la aplicación de dichas estrategias de cobranza al disminuir la morosidad, dar a conocer

el pago de una cartera atrasada y contar con beneficios en el financiamiento de la deuda, es necesario detectar a tiempo las causas por las cuales fueron generadas, además, de tener procesos operativos que generen un riesgo crediticio elevado, se proponen estrategias para reducir la morosidad, la cual es importante para esta tesis ya que muestra la importancia de detectar los procesos que causen morosidad y al incumplir con pagar sus créditos a tiempo, se torna una situación que origina el incremento de cartera morosa la cual conlleva a que, en un futuro, la empresa puede caer en crisis. Esto se debe en gran parte, al cobro de las cuentas pendientes que mantenían los clientes, asimismo, permitió contar con efectivo para pagar las deudas a corto plazo, sin necesidad de financiamiento.

Según Alaya (2017) en la presentación de su tesis titulada: “Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de la Morosidad de Clientes sujetos a Créditos Microempresa en CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque” propone estrategias de cobranza efectiva que ayudarán a reducir el índice de morosidad de los clientes que están sujetos a créditos microempresas. El cual se tiene como resultados que la estrategia de cobranza efectiva para disminuir la morosidad en los clientes que están sujetos a créditos.

Son las notificaciones de cobranza por escrito, visitas personalizadas, llamadas telefónicas y tener en cuenta las políticas de cobranza.

Con lo mencionado en el párrafo anterior las estrategias de cobranza inciden en la morosidad ya que si no se lleva a cabo una cobranza efectiva el nivel de la morosidad en una empresa aumentara, es por ello que es importante establecer estrategias de cobranza en toda entidad así mismo dar seguimiento a la cobranza ya sea con notificaciones, visitas personalizadas o llamadas telefónicas.

Así mismo con los resultados obtenidos la entidad financiera no cuenta con un buen seguimiento de cobranza, del mismo modo según la encuesta realizada se encontró que solo un 60% se realiza las llamadas telefónicas y un 100% no cuenta con documentos para realizar la cobranza efectiva.

Finalmente, según el estudio realizado con los antecedentes mencionados se determina que los autores consideran que las estrategias de cobranza son herramientas muy importantes para disminuir la morosidad en una entidad y se corrobora que la hipótesis planteada, es decir, las estrategias de cobranza si inciden significativamente reduciendo la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Tres Molinos”, Cajamarca en el año 2020.

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 5 Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- Tras el análisis de los resultados obtenidos el nivel de las estrategias en la COOPAC Tres Molinos se viene desarrollando de forma deficiente, ello debido a que existe una serie de falacias en cuanto al procedimiento de cobranza, ya que no realizan llamadas telefónicas recurrentes, visitas domiciliarias y no se emiten documentos o cartas formales para informar al socio sobre el monto a pagar de su deuda o cuota atrasada es por ello que las estrategias de cobranza si inciden reduciendo significativamente la morosidad en un 2.68% para los periodos del 2021 y 2022, de tal manera es de mucha importancia implementar estrategias de cobranza para poder mantener controlada la morosidad y lograr reducirla.
- Luego de los resultados obtenidos, según el análisis de las estrategias de cobranza se ha podido encontrar que del 100% de las personas encuestadas manifiestan que a veces se aplican las estrategias de cobranza en dicha entidad es por ello que presenta un nivel del 43.33% en cuanto a la aplicación de las mismas.
- Asimismo, se concluye que si existe correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad según el análisis del Rho de Spearman el nivel de probabilidad que se obtuvo es (0.481) con un nivel de significancia menor a 0.05 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1.
- Asimismo, se concluyó que con el uso o aplicación de algunas estrategias de cobranza como, por ejemplo; realizar un seguimiento de alerta temprana de la mora con llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los clientes, se podrá conseguir que se investigue porque razón los clientes no cancelan su cuota, de

tal manera se podrá llegar a un acuerdo sin que se vea afectado la entidad y el socio.

## **5.2 Recomendaciones**

Según la información obtenida y los resultados en la presente investigación las recomendaciones son las siguientes:

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, aplicar y analizar las estrategias de cobranza con las que cuenta y ver en que está fallando o presenta falacias; porque estas si inciden reduciendo significativamente la morosidad en un 2.68% para los periodos del 2021 y 2022.
- Se recomienda a la gerencia mejorar el nivel y aplicación de las estrategias de cobranza, de un 43.33% superar el 80% de aplicación, para lograr recuperar los créditos vencidos y el índice de morosidad disminuya.
- Es importante que la Cooperativa considere que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrategias de cobranza y morosidad, según el análisis del Rho de Spearman el nivel de probabilidad que se obtuvo es (0.481) con un nivel de significancia menor a 0.05, esto quiere decir que hay una incidencia significativa entre las dos variables; es por ello que, si aplican las estrategias de cobranza hay una moderada probabilidad de que la morosidad mejore y se mantenga estable.
- Se recomienda a la Gerencia y analistas de créditos, realizar un análisis y enfocarse en la cartera de créditos como aquellos vigentes, refinanciados, vencidos y las provisiones de créditos, ya que esto nos permitirá conocer el nivel de la morosidad que presenta la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alaya Sanchez , J. W. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempres en crediscotia financiera agencia moshoqueque*. Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chiclayo .
- Arias , F. (2012). *El Proyecto De Investigación*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Avila, R, L. M., & Marin, M, L. M. (2019). *Implemetación de Políticas Complemetarias de Gestión de Riesgos Crediticios y su Contribución en la Financiera Confianza S.A.A Agencia EL Porvenir*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Brachfield , P. (2017). *Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones*. Obtenido de España,<http://perebrachfield.com/wp-content/uploads/woocommerce-uploads/2017/Manual-Aprenda-A-Recobrar-Impagados-En-7-Lecciones-Bracchfield2017.pdf>
- Caiza Chango , C. (2015). *Modelo de Gestión de Cobranza para Disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro yCredito “pakarymuy” ltda Agencia Pelileo*. Tesis de Licenciatura. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Ecuador.
- Calderón , B. (18 de Junio de 2018). *Centro De Estudios Fiscales*. Obtenido de Centro De Estudios Fiscales: [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Catañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de*

- Ahorro y Crédito de Trujillo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo .
- Cavero , J. (2019). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L Chiclayo 2019*. Tesis De Licenciatura . Universidad Señor De Sipán , Pimentel .
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco 2015*. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Dulzaides , M. E. (5 de Marzo de 2004). *Análisis documental y de información*. Obtenido de Análisis documental y de información: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94)
- Garcia, E. (16 de Octubre de 2019). *Aumenta Nivel de Morosidad de los Créditos otorgados por Cooperativas*. Diario Gestión, pág. 5.
- García, F. (1993). *El análisis de la realidad social- Métodos y técnicas de investigación* . España: Madrid.
- Glen , W., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en America Latina*. Washington: Sección de Publicaciones del BID.
- Guerrero, E. (2019). *Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de la Entidad Financiera mibanco, pedro ruiz 2018*. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Heredia, M. J., & Montenegro, C. J. (2021). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad en "mi banco" sede en Cayalti,2020*. Tesis De Licenciatura. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, CHICLAYO.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lopez Zuniga, T. (12 de Julio de 2018). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACALMATAGALPA del periodo 2017-2018*. Obtenido de Matagalpa : <https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Maldonado , T. (2016). *Investigaciones descriptivas o no experimentales*. Cabudare-Venezuela.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A DE C.V.
- Morilla , G. (05 de Julio de 2017). *Debitia* . Obtenido de Cobranzas Simples y Efectivas : <https://debitia.com.ar/estrategia-de-cobro/>
- Núñez Tabuada , D. G., & Pinedo Rojas, A. M. (2018). *Implementación de Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de los Créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte s.a.c de trujillo 2018*. Tesis de Licenciatura. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, Trujillo.
- Parrales, C. A. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica Eficiente de Cobranza*. Universida Politécnica, Guayaquil, Facultad de Ciencias Empresariales Administrativas. Guayaquil: Tesis de Licenciatura.
- Pino, (2010) Manual de la Investigación científica.83
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de estados financieros*. Colonia Desarrollo Santa Fe.: McGraw-Hill Interamericana.

Santa Cruz, L. (2019). *Administración de la Cartera de Créditos y la Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Piura*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Ulloa , G. (2020). *Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que Mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito fasayñan*. Licenciatura. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca.

Valdivia , H. (2019). *La Política de Créditos y su Efecto en la Rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca .

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrategias De Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca, 2020

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres molinos Cajamarca en el año 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> - ¿Cuál es el nivel de las estrategias de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos Cajamarca 2020? - ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020? - ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el nivel de las estrategias de cobranza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020.</li> <li>Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2020.</li> <li>Establecer estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> Las estrategias de cobranza si inciden significativamente reduciendo la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, Cajamarca en el año 2020.</p>	<p><b>V.</b> <b>INDEPENDIENTE</b> Estrategias de cobranza</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Tipos de Cobranzas Seguimiento de Cobranza</p> <p><b>V.</b> <b>DEPENDIENTE</b> La Morosidad</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Tipos de morosidad. Factores de morosidad.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>Básica;</b> porque se enfoca principalmente en la recopilación, análisis y descripción de teorías que definen las estrategias de cobranza y su incidencia en la morosidad. <b>Descriptiva- correlacional;</b> Porque buscamos, analizar, explicar y describir con bases teórica, las variables según nuestra investigación que vamos a realizar, de manera que basándonos en hechos reales y fenómenos que se dan en un determinado tiempo y espacio, podremos determinar si nuestra hipótesis es real o falsa.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>NO EXPERIMENTAL</b> Es un estudio que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes en los que solo se observan los fenómenos para después analizarlos, según (Hernández , Fernández , &amp; Baptista , 2010)</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> Colaboradores del área de contabilidad y cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos</p> <p><b>MUESTRA</b> 10 colaboradores del área de contabilidad y cobranza.</p>

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO N° 02 ENCUESTA

La presente encuesta busca conocer su apreciación respecto a los sistemas de cobranza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, por lo que se agradece que responda con sinceridad y marcar una opción de cada uno de los ítems propuestos, ya que sus respuestas serán confidenciales.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con estrategias de cobranza?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  - d) A veces
  
2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, cuenta con los documentos necesarios para realizar una cobranza efectiva?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  - d) A veces
  
3. ¿Se realiza un seguimiento de cobranza de los créditos otorgados a los accionistas y clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  - d) A veces
  
4. ¿El personal encargado realiza visitas domiciliarias a los socios por lo menos dos veces al mes?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No Opina



- d) A veces
5. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, realizan llamadas telefónicas al socio para realizar el cobro de su cuota atrasada?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
6. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, envían algún documento para hacer recordar al socio sobre su deuda atrasada?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
7. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos cuenta con un plan de visitas domiciliarias para el cobro de sus cuotas atrasadas o por pagar?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
8. ¿En la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos cuenta con un departamento de cobranza legal?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces

9. ¿La morosidad se debe a hechos circunstanciales?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
10. ¿Usted considera que existen socios que presenten algún imprevisto y debido a eso se retrasen en sus pagos?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
11. ¿La morosidad Influye directamente con la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito Tres Molinos?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
12. ¿La cooperativa presenta alto nivel de endeudamiento?
- a) Si
  - b) No
  - c) No Opina
  - d) A veces
13. ¿La falta de organización es la responsable para que incremente la morosidad en dicha entidad?
- a) Si

- b) No
- c) No Opina
- d) A veces

14. ¿Las políticas internas que presenta la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos generan la morosidad?

- a) Si
- b) No
- c) No opina
- d) A veces

15. ¿El desempleo es uno de los factores para que los socios no cumplan con sus obligaciones crediticias en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos?

- a) Si
- b) No
- c) No opina
- d) A veces

16. ¿En la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos solo se debe de trabajar con socios y clientes solventes?

- a) Si
- b) No
- c) No Opina
- d) A veces

**ANEXO N° 3**

<b>ESTADOS CONSOLIDADOS COOPAC TRES MOLINOS - CAJAMARCA</b>		
	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>
<b>ACTIVO</b>		
<b>DISPONIBLE</b>	<b>151,686.11</b>	<b>239,939.89</b>
Caja	149,590.85	177,594.89
Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del Pais y COOPAC	2,095.26	62,345.00
<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	-	-
<b>INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN R</b>	-	-
<b>INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	-	-
<b>INVERSIONES A VENCIMIENTO</b>	-	-
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>762,940.63</b>	<b>1,302,672.66</b>
Cartera de creditos Vigentes	788,267.39	1,248,321.00
Cartera de creditos reestructurados	-	-
Cartera de creditos Refinanciados	-	40,678.00
Cartera de creditos vencidos	103,697.61	192,365.46
Cartera de creditos en cobranza judicial	-	-
Provisiones de creditos	- 129,024.37	- 178,691.80
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACION</b>	-	-
<b>DERIVDOS DE COBERTURA</b>	-	-
<b>CUENTAS POR COBBRAR</b>	-	-
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICAI</b>	-	-
<b>PARTICIPACIONES</b>	<b>200.00</b>	<b>8,200.00</b>
Asociadas	200.00	8,200.00
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>71,531.79</b>	<b>273,437.87</b>
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	<b>10,155.00</b>	<b>25,967.00</b>
Otros activos intangibles	10,155.00	25,967.00
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	-	-
<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	-	-
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>	-	-
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>250,000.00</b>	<b>250,000.00</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVOS</b>	<b>1,246,513.53</b>	<b>2,100,217.42</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>1,106,015.38</b>	<b>1,476,436.35</b>
Obligaciones por cuentas de ahorro	100,372.24	243,971.96
Obligaciones por cuentas a plazo	1,005,643.14	1,232,464.39
<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	-	-
<b>DEPOSITOS DE COOPAC</b>	-	-
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	-	<b>80,000.00</b>
Adeudos y obligaciones con coopac y empreas e instituciones financieras de	-	80,000.00
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACION</b>	-	-
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	-	-
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1,840.61</b>	<b>1,986.00</b>
<b>PROVISIONESS</b>	-	-
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	-	-
<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	-	<b>800.00</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1,107,855.99</b>	<b>1,559,222.35</b>
Capital social	56,145.00	56,145.00
Capital adiiional	281,180.00	281,180.00
Reservas	-	-
Ajustes de patrimonio	-	-
Resultados Acumulados	-	198,667.46
Resultado neto del ejercicio	- 198,667.46	5,002.61
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>138,657.54</b>	<b>540,995.07</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,246,513.53</b>	<b>2,100,217.42</b>



**COOPERATIVA TRES MOLINOS RUC 20601702356**  
**ANALISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DE ESTADOS**  
**CONSOLIDADOS 2019 Y 2020**

	AÑO 2020	Analisis Vertical	Analisis Vertical	AÑO 2019	Analisis Horizontal
<b>ACTIVO</b>					
<b>DISPONIBLE</b>	<b>239,939.89</b>	<b>11.42%</b>	<b>12.17%</b>	<b>151,686.11</b>	<b>58.18%</b>
Caja	177,594.89	8.46%	12.00%	149,590.85	18.72%
Bancos, otrs Empresas del Sistema Financiero delmPais y COOPAC	62,345.00	2.97%	0.17%	2,095.26	2875.53%
FONDOS INTERCOOPERATIVOS	-	-	-	-	-
INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	-	-	-	-	-
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	-	-	-	-	-
INVERSIONES A VENCIMIENTO	-	-	-	-	-
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>1,302,672.66</b>	<b>62.03%</b>	<b>61.21%</b>	<b>762,940.63</b>	<b>70.74%</b>
Cartera de créditos Vigentes	1,248,321.00	59.44%	63.24%	788,267.39	58.36%
Cartera de créditos reestructurados	-	-	-	-	-
Cartera de créditos Refinanciados	40,678.00	1.94%	-	-	-
Cartera de creditos vencidos	192,365.46	9.16%	8.32%	103,697.61	85.51%
Cartera de creditos en cobranza judicial	-	-	-	-	-
Provisiones de creditos	- 178,691.80	-8.51%	-10.35%	- 129,024.37	38.49%
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACION</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>DERIVDOS DE COBERTURA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CUENTAS POR COBRRAR</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS CON PAGO Y ADJUDICADOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PARTICIPACIONES</b>	<b>8,200.00</b>	<b>0.39%</b>	<b>0.02%</b>	<b>200.00</b>	<b>4000.00%</b>
Asociadas	8,200.00	0.39%	0.02%	200.00	4000.00%
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>273,437.87</b>	<b>13.02%</b>	<b>5.74%</b>	<b>71,531.79</b>	<b>282.26%</b>
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	<b>25,967.00</b>	<b>1.24%</b>	<b>0.81%</b>	<b>10,155.00</b>	<b>155.71%</b>
Otros activos intangibles	25,967.00	1.24%	0.81%	10,155.00	155.71%
IMPUESTOS CORRIENTES	-	-	-	-	-
IMPUESTO DIFERIDO	-	-	-	-	-
ATIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	-	-	-	-	-
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>250,000.00</b>	<b>11.90%</b>	<b>20.06%</b>	<b>250,000.00</b>	<b>0.00%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVOS</b>	<b>2,100,217.42</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,246,513.53</b>	<b>68.49%</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>1,476,436.35</b>	<b>70.30%</b>	<b>88.73%</b>	<b>1,106,015.38</b>	<b>33.49%</b>
Obligaciones por cuentas de ahorro	243,971.96	11.62%	8.05%	100,372.24	143.07%
Obligaciones por cuentas a plazo	1,232,464.39	58.68%	80.68%	1,005,643.14	22.55%
FONDOS INTERCOOPERATIVOS	-	-	-	-	-
DEPOSITOS DE COOPAC	-	-	-	-	-
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>80,000.00</b>	<b>3.81%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Adeudos y obligaciones con coopac y empresas e instituciones financieras del pais	80,000.00	3.81%	-	-	-
DERIVADOS PARA NEGOCIACION	-	-	-	-	-
DERIVADOS DE COBERTURA	-	-	-	-	-
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1,986.00</b>	<b>0.09%</b>	<b>0.15%</b>	<b>1,840.61</b>	<b>7.90%</b>
PROVISIONESS	-	-	-	-	-
IMPUESTOS CORRIENTES	-	-	-	-	-
IMPUESTO DIFERIDO	-	-	-	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>800.00</b>	<b>0.04%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1,559,222.35</b>	<b>74.24%</b>	<b>88.88%</b>	<b>1,107,855.99</b>	<b>40.74%</b>
Capital social	56,145.00	2.67%	4.50%	56,145.00	0.00%
Capital adional	281,180.00	13.39%	22.56%	281,180.00	0.00%
Reservas	-	-	-	-	-
Ajustes de patrimonio	-	-	-	-	-
Resultados Acumulados	198,667.46	9.46%	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	5,002.61	0.24%	-15.94%	- 198,667.46	-102.52%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>540,995.07</b>	<b>25.76%</b>	<b>11.12%</b>	<b>138,657.54</b>	<b>290.17%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,100,217.42</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,246,513.53</b>	<b>68.49%</b>

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS-FCEA**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**DATOS GENERALES:**

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Rojas Chavez, Guillermo Alfredo

1.2. DNI: 07956997

1.3. CARGO: Jefe de personal

1.4. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UGEL-Cajabamba

1.5. GRADO ACADÉMICO: Magister en Derecho Penal y Criminología

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Estrategias de cobranza

1.7. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Blas Benites, Nely Anali y Ocas Cerna Roxana.

1.8. FECHA: 20 de junio el 2022

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	NIVELES	BAJA 0-25%				REGULAR 26%-50%				BUENO 51%-75%				MUY BUENO 76%-100%							
		0	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	52	56	60	64	68	72	76
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de administración																				
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja B) Regular  C) Bueno D) Muy bueno

**PROMEDIO DE VALOR**

74.99%

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS-FCEA**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**DATOS GENERALES:**

1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Rojas Chavez, Guillermo Alfredo

1.2. **DNI:** 07956997

1.3. **CARGO:** Jefe de personal

1.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** UGEL-Cajabamba

1.5. **GRADO ACADÉMICO:** Magister en Derecho Penal y Criminología.

1.6. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Morosidad

1.7. **AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Blas Benites, Nely Anali y Ocas Cerna Roxana.

1.8. **FECHA:** 20 de junio del 2022

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	NIVELES	BAJA 0-25%				REGULAR 26%-50%				BUENO 51%-75%				MUY BUENO 76%-100%			
		0	4	8	12	28	30	34	38	51	53	56	60	76	78	80	84
	Indicadores	16	20	23	25	42	44	46	50	64	66	70	75	88	92	96	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado											72%					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables													76%			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de administración										68%						
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica															80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad												75%				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados													76%			
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos											70%					
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																85%
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos												74%				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia													75%			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja B) Regular **C** Bueno D) Muy bueno

**PROMEDIO DE VALOR**

74.98%

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA