

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**Estrategias del área de créditos y cobranzas para reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021**

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

**AUTOR**

Frank Jayo Gavidia Tafur

**ASESOR**

Carlos Alberto Olivos Campos

<https://orcid.org/0000-0002-9512-6129>

Chiclayo, 2024

**Estrategias del área de créditos y cobranzas para reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021**

PRESENTADA POR  
**Frank Jayo Gavidia Tafur**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR

Pedro Jesús Cuyate Reque  
PRESIDENTE

Luis Antonio Montenegro Pérez

SECRETARIO

Carlos Alberto Olivos Campos

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, porque son mi fortaleza y con su protección me permite culminar mis estudios universitarios y uno de mis propósitos y anhelos en mí vida, también a mis padres y hermanos porque me apoyaron en el logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Primeramente, doy gracias a Dios porque aún me tiene con vida y por supuesto a toda mi familia que es mi inspiración para superarme cada día.

# ESTRATEGIAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO AGENCIA PÁTAPO 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>vbook.pub</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Índice

Resumen .....	9
Abstract .....	10
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Bases teórico científicas .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.1. Estrategia .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2. Morosidad.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.3. Área de créditos y cobranzas.....</b>	<b>25</b>
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Tipo y nivel de investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Diseño de investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo: .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. Criterios de selección .....</b>	<b>32</b>
<b>3.5. Operacionalización de variables .....</b>	<b>32</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>34</b>
<b>3.7. Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>34</b>
<b>3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>35</b>
<b>3.9. Matriz de consistencia:.....</b>	<b>35</b>
<b>3.10. Consideraciones éticas .....</b>	<b>37</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. Discusión.....</b>	<b>57</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>

<b>VI.</b>	RECOMENDACIONES .....	60
<b>VII.</b>	LISTA REFERENCIAS.....	61
<b>VIII.</b>	ANEXOS .....	65

## Lista de Tabla

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Estrategias de Cobranza.....	33
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	35
Tabla 3: Variable Estrategias de Cobranza .....	43
Tabla 4: Estrategia para Realizar Contacto con el Cliente .....	44
Tabla 5: Estrategia para el Refinanciamiento de la Deuda .....	45
Tabla 6: Estrategia de Condonación y/o Cancelación de la Deuda.....	46
Tabla 7: Estado de Créditos con Morosidad del Año 2021.....	48
Tabla 8: Análisis de la Variable Morosidad.....	49
Tabla 9: Morosos Fortuitos .....	50
Tabla 10: Morosos Intencionales .....	51
Tabla 11: Morosos Negligentes.....	52
Tabla 12: Morosos Circunstanciales .....	53
Tabla 13: Morosos Despreocupados .....	54

## Lista de Figuras

Figura 1: Variable Estrategia de Cobranza .....	43
Figura 2: Estrategia para Realizar Contacto con el Cliente .....	44
Figura 3: Estrategia para el Refinanciamiento de la Deuda.....	45
Figura 4: Estrategia de Condonación y/o Cancelación de la Deuda .....	46
Figura 5: Estado de Créditos con Morosidad del Año 2021 .....	48
Figura 6: Análisis de la Variable Morosidad.....	49
Figura 7: Morosos Fortuitos .....	50
Figura 8: Morosos Intencional .....	51
Figura 9: Morosos Negligentes .....	52
Figura 10: Morosos Circunstanciales .....	53
Figura 11: Morosos Despreocupados .....	54

## **Lista de Anexos**

Anexo 1: Operacionalización de la Variable.....	65
Anexo 2: Matriz de Consistencia .....	66
Anexo 3: Instrumento I .....	67
Anexo 4: Instrumento II .....	70

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general proponer estrategias conjuntas para reducir la infracción en Mibanco, agencia Pátapo 2021. Este estudio fue de carácter descriptivo y tuvo un diseño no experimental, la población estudiada fue de 7 personas. Se utilizó una encuesta y análisis documental como son herramientas adecuadas para el 2021.

Como resultado los 10 clientes manifestaron estar de acuerdo con las estrategias de cobranza de la empresa “Mibanco” con sede en Pátapo; pero estas estrategias se pueden mejorar para obtener mejores resultados en las cobranzas. En cuanto al nivel de morosidad, muestra que, en enero y febrero, la tasa de morosidad asciende a 4,51% y 4,61%; pero en junio experimentó un crecimiento a 8.00% clientes morosos. El origen del cierre temporal y, en algunos casos, permanente de negocios se debe al impacto de la pandemia derivada del COVID-19. Culmina en el diseño de estrategias de cobro de deudas para reducir los contracargos, entregadas en beneficio tanto del negocio como del cliente, a través de estrategias y políticas de capacitación, seguimiento y mejora de procesos y desarrollar.

**Palabras clave:** Créditos, cobranza, morosidad

### **Abstract**

The present study has as general objective to propose joint strategies to reduce the infringement in Mibanco, agency Pátapo 2021. This study was descriptive and had a non-experimental design, the population studied was 7 people. A survey and documentary analysis were used as they are adequate tools for 2021.

As a result, the 10 clients stated that they agreed with the collection strategies of the company "Mibanco" based in Pátapo; but these strategies can be improved to obtain better results in collections. Regarding the delinquency level, it shows that, in January and February, the delinquency rate rises to 4.51% and 4.61%; but in June it experienced growth to 8.00% delinquent clients. The origin of the temporary and, in some cases, permanent closure of businesses is due to the impact of the pandemic derived from COVID-19. It culminates in the design of debt collection strategies to reduce chargebacks, delivered for the benefit of both the business and the client, through training strategies and policies, monitoring and improvement of processes and developing.

**Keywords:** Credits, collection, delinquency

## I. INTRODUCCIÓN

La agencia Mibanco, es una asociación bancaria, situada en el Distrito de Pátapo, es una institución líder en el sector de las microfinanzas y su negocio es de otorgar créditos, asumiendo que los clientes satisfacen las necesidades de la organización para poder hacer concordar la solicitud. La morosidad se ha convertido en uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las empresas, es necesario utilizar los intereses acumulados para cubrir la falta de pago o la demora; la negociación a largo plazo con los proveedores; reducir los trabajadores y, finalmente, pueden incluso ir a la quiebra o cerrar la empresa a causa de esto.

La importancia de este estudio, es aumentar el conocimiento del sector financiero, identificar las características relevantes, los préstamos, ampliar la cartera de clientes PYMES de las instituciones financiera y brindar más oportunidades para las PYMES.

En primer lugar, la morosidad surge como consecuencia de una mala gestión crediticia, por eso se le llama cartera pesada por la quiebra del cliente, menciona Camargo (2018), por otro lugar, según Equifax propietaria de Infocorp en su primer informe de morosidad, el establecimiento fue una iniciativa exitosa que ayudó a la morosidad y al reconocimiento de las ciudades donde la morosidad iba en aumento como es Lima, Arequipa y Lambayeque, Soto (2020).

Mibanco fue fundada para iniciar el progreso de solvencia, una vez emitido el crédito, el objetivo es recuperar y más intereses, es decir, recuperar los créditos ya otorgados, por cumplimiento o por incumplimiento del cliente o prestamista. La morosidad financiera ha sido una de los principales factores que llevaron a las crisis bancarias que terminaron en quiebra. El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el riesgo de créditos y las cobranzas para reducir la morosidad de Mibanco. Por lo tanto, se hizo la siguiente pregunta, ¿De

qué manera las estrategias para el área de créditos y cobranza para reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021?

Para Chandler (2010), la estrategia es una descripción de las metas y objetivos a largo plazo de la empresa, los pasos a seguir y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas por otro lado, según Brachfield (2003), los incumplimientos son la práctica de los deudores que no pagan sus deudas a tiempo, ya sean individuos o empresas, y los incumplimientos son retrasos en los pagos que pueden resultar en deudas incobrables durante un período de tiempo.

En el Perú a menudo van en aumento las deudas debido a los préstamos otorgados a sus clientes, porque las instituciones financieras y otras empresas no desarrollan formas de reducir la deuda. Para muchas organizaciones, su trabajo es un desafío; debido a la falta de seguimientos y control de los préstamos emitidos, es decir, los fondos no se entregan a tiempo, provocando problemas ocultos en la economía de la organización; por lo tanto, el número de infracciones va en aumento cada año, Bodadilla, 2019).

Asimismo, se conoció el otorgamiento de crédito para los clientes de Mibanco agencia Pátapo donde se determinaron las estrategias de cobranzas que se aplican en la actualidad, determinándose una alta morosidad en los clientes, razón por ello es que se diseñaron las estrategias de cobranzas en la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo.

Para concluir, una calificación del riesgo crediticia conduce a un alto nivel de infracciones, que es hoy en día una de las principales causas fundamentales de las microfinancieras, lo que dificulta la recuperación del crédito e incurre un costo adicional para más litigios, y causa un créditos morosos o incobrables.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

En este estudio se desarrollaron metodologías cuantitativas, que se utilizaron como herramienta de recolección de datos y se aplicaron tanto al gerente como a los empleados. Los resultados muestran que hay una falta de manuales de préstamo que produzcan altas tasas de morosidad, mientras promueven temas de sostenibilidad financiera. Últimó se elaboró de una propuesta de creación de un manual basado en el crédito y cobranza para reducir la cartera ofertada, determina los objetivos y herramientas para recuperar la liquidez.

Ramos (2017) en su estudio titulado “Gestión de Créditos y Cobros en la Recuperación de Cartera Vencida para la Empresa Inmega”, se propuso como objetivo, desarrollar un manual de procesos y normas para lo que va en la gestión de créditos y cobros de deudas, donde se logre optimizar la productividad y desempeño de sus procesos de cobranza de cartera vencida. Se concluyó que las debilidades más importantes encontradas en la empresa fueron la falta de estrategias planificadas y ejecutadas en el otorgamiento de crédito, como consecuencia se formó un gran número de deudores y las demoras prolongadas en su recuperación, creando la limitación de liquidez.

Coronel (2019) En su estudio titulado “Diseño de un Modelo para la Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, el objetivo principal fue diseñar un modelo para la gestión de cobranzas no judiciales en las cooperativas. La metodología desarrollada en el estudio es descriptiva, también se utilizan cuestionarios para aplicar a la muestra definida por el investigador. Se concluye que el sector cooperativo se encuentra en un proceso de debilidad patriarcal, ocasionado por las grandes pérdidas que enfrenta por no respetar las responsabilidades de sus asociados, lo cual se ve afectado fundamentalmente por un inadecuado proyecto de Revenue Management. El gasto de los hogares, pertenecientes

esencialmente a la clase media, estuvo a tiempo de sostener el crecimiento del PIB, sin embargo, su aporte estuvo condicionado por la disponibilidad de liquidez que coexiste en la economía.

Mamani, E. (2019) En su indagación de título “Influencia de la Cachaza en la Casta de Costal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Temporada 2014 – 2018”, su objetivo principal era investigar casos de morosidad en el valor del fondo municipal. Esta oficina era un croquis conjunto, y era un asedio transversal, su objetivo era un plazo de 60 meses, lo cual fue considerado adecuado por la Administración de Bancos y Seguros. Se concluye que al 95% de nivel de confianza es raro y tiene una fuerte relación.

Huayta y otros (2019) en su estudio titulado “El Análisis de Causa de la Delincuencia entre Padres de Familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019”, tuvo como objetivo realizar un análisis de causa raíz de la conducta violatoria de la ley por parte de los padres en las instituciones educativas. Este estudio es de tipo descriptivo cuantitativo, mientras que el diseño es no experimental de corte transversal, pues el instrumento utilizado para la recolección de datos es la encuesta. Los resultados demuestran que la motivación para crear morosidad en la institución educativa se refleja en el factor psicológico en ondas y el 69,9% manifiesta que afecta en grado alto, el 23,5% afecta en nivel medio y el 6,9% afecta en nivel bajo. Se concluye que los padres de familia del colegio tienen incertidumbre de los pagos oportunos, ya que sus gastos pueden ser superiores a sus respectivos ingresos o incluso prefieren invertir en sus propias actividades.

Avilai y otros (2019) en su estudio, titulado “Implementación de la Política Complementaria de Gestión del Riesgo de Crédito y Contribución a la Reducción de Tasas Vencidas en Agencia El Porvenir, Finan Sierra Confianza, enero-mayo de 2019” tiene como objetivo una política complementaria de gestión del riesgo de crédito en la reducción de la

morosidad financiera. El diseño del estudio fue descriptivamente correlacionado, pero el método utilizado para recolectar la información fue el análisis de documentos para una muestra compuesta por operaciones de crédito morosas. Entre los principales resultados, se destaca que el riesgo de crédito observado consiste esencialmente en el entorno de la actividad empresarial misma de una empresa financiera.

Por lo tanto, se concluyó que la implementación de políticas es una herramienta efectiva para reducir significativamente los índices de morosidad durante el período de estudio.

Zumaeta (2019) Su estudio, titulado “Estrategias financieras para la reducción de las tasas de morosidad en la Institución Educativa Privada Virgen del Carmen-Chiclayo- 2017”, propone establecer una estrategia financiera para reducir la morosidad. Este estudio fue descriptivo, propositivo, no experimental, y contó con una muestra de 35 trabajadores encuestados. Entre los resultados, se observó que un promedio del 83% consideró que las instituciones educativas tenían una adecuada gestión financiera. Se concluyó que la inversión en otros proyectos educativos, así como el seguimiento de la deuda de terceros y el control de dispositivos que se acercan al final de su vida útil, son estrategias a adoptar.

Contreras (2017), titulado “Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Defensa Peruana SA Chiclayo 2016” utilizó el tipo descriptivo, diseño propositivo el cual constó por una muestra probabilística con un 5% de los 1560 clientes, al mismo tiempo, es una transacción porque la herramienta se aplicó en un instante. Tras conocer la realidad problemática de la empresa, la empresa concluye que el cobro está indeciso, según encuesta realizada, con el objetivo de terminar con una propuesta y generar una propuesta de cobro para reducir la morosidad, señala que tiene el inconveniente de estando al nivel.

Coronado y Garcés (2019) en su estudio “Estrategias de adquisición para reducir las cuentas por cobrar de clientes corporativos Inversiones Valle y Sol EIRL Chiclayo 2016”, cuyo objetivo es proyectar estrategias de recuperación, para reducir el porcentaje de clientes infractores, de igual manera, evaluar las causas de las mencionadas altas tarifas. La investigación se define tanto descriptiva aplicada como no experimental, donde se considera aplicar la encuesta a la recolección de datos. Entre los resultados, se puede determinar que, si se adoptan las estrategias de cobranza, la empresa podrá reducir el índice de delincuencia en las cuentas de los clientes. Se concluye que al implementar estas estrategias se beneficiará a la empresa, ya que aumentará la liquidez a corto plazo y se incrementará la rentabilidad de la empresa.

Campos y otros (2015) en una investigación en la cual permitió gestionar la cartera de clientes con relación a la creación de valor en una carpintería metálica Pisfil S.R.L. en Chiclayo. Su objetivo principal fue evaluar posibles estrategias de clientes que se implementan de forma rutinaria en la tienda. También respondieron a metodologías cuantitativas. Después de todo, los carpinteros tenían poca idea de desarrollar un conjunto de estrategias de gestión basadas en el cliente, por lo que no lograron los objetivos establecidos, disminuyeron con el tiempo y continuaron expandiendo la situación predeterminada.

## **2.2.Bases teórico científicas**

### **2.2.1.Estrategia**

Estrategia: Este sistema debe estar organizado por una estructura organizativa que corresponda a las necesidades de la empresa, es necesario satisfacer las necesidades económicas que existen en el país, Rodríguez, G. (2016).

Para lograr las metas establecidas en la estrategia de la organización, el presupuesto debe brindar la posibilidad de que las actividades sean posibles, eficientes y adaptables. Además, a menudo se realizan comprobaciones para evitar posibles errores, Rodríguez, G. (2016).

#### **2.2.1.1. Estrategia de Cobranzas**

Las estrategias describen cómo se puede lograr el objetivo previsto, cualquier estrategia significará cómo organizar bien las acciones y herramientas que serán utilizadas e implementadas posteriormente para alcanzar las metas planteadas en la organización, Heredia, M y otro. (2021), por otro lado, Castellano y otro (2018) afirma que, debe precisar cómo se llevan a cabo las investigaciones, los criterios para proceder a las negociaciones, en un lapso de tiempo y esto permiten al usuario administrar para proteger los pagos ya vencidos.

Asimismo, con León Valbuena (2013), el buen desempeño de una empresa está determinado por el éxito de la estrategia implementada. Para ello, primero debemos estudiar el entorno para dar significado a situaciones y señales con el fin de lograr una ventaja competitiva basada en la maximización interna. Recursos financieros. Con esto en mente, podemos acotar que el uso cada vez mayor del comercio electrónico puede ser visto como una variable que sirve como insumo para desarrollar la estrategia de la cadena bancaria investigada.

Para definir la política, es necesario dividir la cartera de clientes en tipos comunes de clientes y cuentas, por ejemplo: edad, demografía, producto, geografía, historial de clientes o crédito para encontrar las estrategias adecuadas para segmentos de clientes con problemas similares.

En base a las características de cada grupo se eligen estrategias y estrategias de recolección, trámites que inician formularios de cobro, métodos de comunicación como

condiciones, condonaciones, quitas, todo de acuerdo al grupo definido y que sin duda tendrá un efecto real para obligar a los clientes a cumplir con su deuda.

### **Fases de Cobranza**

**Prevención:** Estas actuaciones tienen por objeto prevenir los errores de los clientes, reducir el riesgo de inexistencia de cuentas a cobrar y prever las medidas necesarias a adoptar cuando se produzca un aumento del riesgo por aumento del número de clientes morosos. reclamaciones, ya sea a través de los abogados de la empresa o de un despacho de abogados especializado en la recuperación de clientes morosos.

**Cobranza:** Estas acciones tienen como objetivo el cobro de deudas en los primeros casos de fraude, mientras la empresa quiere continuar la relación comercial con el cliente, ya que aún existe la oportunidad de hacer negocios con fines de lucro.

**Recuperación:** Acciones destinadas a pagar la deuda pasada, la empresa puede no querer continuar la relación comercial con el cliente, ya que cree que los clientes no pagarán las deudas, como tirar el dinero bueno tras el mal.

**Extinción:** Estas acciones están destinadas a contabilizar las cuentas por cobrar como un pago después de pagar la deuda adeudada a los clientes.

### **Cobranza de la cartera morosa**

Se propuso crear un departamento para recoger el apartado anterior; las siguientes recomendaciones se aplican a este tipo de organizaciones cuyo objeto es el cobro de deudas.

El departamento de cobranza debe tener una política que indique que las acciones tomadas para cobrar la deuda son más severas a medida que la cuenta se atrasa o aumenta el riesgo crediticio,

Rodríguez, G. (2016).

Por ejemplo, aunque el préstamo esté atrasado, se recomienda enviar periódicamente estados de cuenta al cliente para que recuerde que está obligado y siga aumentando los intereses.

Un departamento de cobranza exitoso debe funcionar de la siguiente manera:

Clasifique las cuotas atrasadas y verifique el progreso del trabajo. Es claro que todas las instituciones y empresas financieras tienen recursos financieros limitados, por lo tanto, para utilizar los recursos de manera efectiva, el departamento debe dividirse en diferentes departamentos de acuerdo con la cantidad de préstamos existentes, recibidos y empleados. Siempre se debe hacer hincapié en tratar de encontrar préstamos incobrables que se deben hacer cara a cara o por teléfono. Aquí hay un ejemplo de cómo se pueden dividir las tareas:

Unidad hasta 30 días de atraso
Unidad hasta 60 días de atraso
Unidad de cheques devueltos
Unidad de llamadas recibidas

Para mejorar la calidad de la recolección de acuerdo con las actividades de cada grupo, para un grupo determinado, durante 30, 60, 90 o 180 días, puede establecer los parámetros de recolección y capacitar al personal en consecuencia, Rodríguez, G. (2016).

#### **2.2.1.2. Estrategia Corporativa**

Gobierno Corporativo (2018), dentro de las empresas, hablamos de distintas unidades de negocio, donde se debe desarrollar una estrategia de negocio, encaminada a maximizar el valor del Grupo, con su rendimiento y optimización diferentes unidades de negocio que a su vez pueden complementarse.

La estrategia corporativa es para grandes empresas que cubren grandes segmentos de múltiples industrias o mercados, así como empresas que planean competir en otros mercados. La estrategia corporativa ayuda a las organizaciones a competir en múltiples frentes al reestructurar, crear o adquirir departamentos.

### **Decisiones Futuras**

Según los expertos, muestran que la gestión se refiere a las acciones y resultados de administrar o controlar algo. Basado en el concepto de dirección estratégica, se define como el arte y la ciencia de tomar, implementar y evaluar decisiones de liderazgo en actividades que permitan a la dirección empresarial alcanzar sus objetivos.

Estas definiciones están relacionadas y relacionadas: gestión, marketing, finanzas, contabilidad, la fabricación, operaciones, el informe, desarrollo y sistemas de información existentes para lograr el fin del sistema empresarial, Guzmán (2018).

### **Prioridades Competitivas**

La necesidad de priorizar estos objetivos para apoyar la planificación de acciones estratégicas justifica un cambio de nombre de lo que se denominan: prioridades en competencia. Se definen como áreas donde la producción debe enfocarse para crear una ventaja competitiva para la empresa. Se identificaron cuatro prioridades principales en competencia que influyeron en la terminología y el contenido de los objetivos de desempeño: costo, calidad, entrega y flexibilidad, Pérez (2018).

#### **2.2.2. Morosidad**

Según Brachfield (2003), dice que los incumplimientos son la práctica de los deudores que no pagan sus deudas a tiempo, ya sean individuos o empresas, y los incumplimientos son retrasos en los pagos que pueden resultar en deudas incobrables durante un período de tiempo.

Las cuentas morosas que puede tener una empresa se pueden categorizar de la siguiente manera: Deuda incobrable, cartera pesada, cartera de alto riesgo.

Según Madura (2016), vencido es el pago que se hace unos días después de lo pactado en el contrato o convenio, de manera que el deudor está al corriente de su deuda, pero se retrasa por diversas circunstancias o causas. La morosología es el estudio y estudio de la infracción desde un punto de vista holístico que ayuda a comprender la culpa desde los diversos factores que la provocan, como quién lo hizo, sucedió en el contexto del delito, en qué circunstancias y bajo qué circunstancias.

Asimismo, según Brachfield (2014), en la quiebra, afecta a acreedores y deudores. La quiebra puede llevar a una empresa o entidad financiera a problemas de liquidez. Todo el plan de liquidez de la empresa cambiará, mientras que el deudor también se verá afectado negativamente a medida que la empresa cobre tasas de morosidad. Estas tasas son las más altas del sistema financiero en comparación con otro tipo de tasas, además de que la financiera registra al deudor en la central de riesgos y califica al deudor según el número de días de mora.

La morosidad es uno de los factores más importantes para las entidades financieras ya que el incremento afecta la rentabilidad que se puede alcanzar al final del periodo. Existe un tipo de impago deliberado que se caracteriza por tener suficiente liquidez, pero no querer hacer frente a las obligaciones de pago pactadas. De igual forma, existen deudores accidentales que se caracterizan por tener interés en cumplir con sus obligaciones, pero por diversas razones no cuentan con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones y por lo tanto tienen plazos de pago adicionales. Un moroso confuso es alguien que puede pagar la deuda, pero no sabe la fecha de pago y el monto de la cuota porque no hay órdenes en la cuenta.

Un moroso negligente es una persona que no le da suficiente importancia al cumplimiento de sus obligaciones dentro de un período de tiempo determinado. Un moroso potencial es alguien que puede cumplir con sus obligaciones y quiere estar exento de deuda, pero no quiere estar exento debido a ciertos inconvenientes en los términos y condiciones del contrato.

Según Brachfield (2010), la morosidad significa que el préstamo no se pagará dentro del período de tiempo especificado. Hay varias causas que conducen a las moras:

Factores microeconómicos: Se conocen como situaciones que se dan en la empresa como falta de liquidez, disminución de utilidades y aumento de la deuda corporativa.

Factores macroeconómicos: Se denominan hechos a aquellos que ocurren en la economía de un país o de un sector determinado, estos hechos pueden ser ocasionados por la ausencia de una ley que regule, la política crediticia.

#### **2.2.2.1. Morosidad crediticia**

Campos y otros. (2017), esto se convierte en una pesada carga ya que los clientes no cumplen con sus compromisos; El fraude es el resultado de mal crédito, información, seguridad y mal juicio. Por lo tanto, considerando este último punto, es necesario verificar la validez del monto aceptado o del préstamo.

#### **Riesgo Crédito**

Saavedra, M. (2010). Es específico de la actividad crediticia y mide la probabilidad de incumplimiento. Para los bancos, este tipo de riesgo es una parte importante de la evaluación del riesgo comercial. En este sentido, los bancos están interesados en aislar y reducir su exposición al riesgo y evaluarlo.

Campos y otros. (2017), el riesgo de crédito es la pérdida en que puede incurrir una organización como consecuencia del incumplimiento de obligaciones contractuales relacionadas

con empresas relacionadas. Este concepto suele asociarse a entidades financieras y bancos, pero también afecta a empresas y organizaciones de otras organizaciones.

### **Riesgos de Mercado**

El riesgo de mercado se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas o pérdidas en un portafolio de inversiones debido a fluctuaciones en las tasas de interés, precios de acciones, tipos de cambio u otros factores de riesgo.

Hablamos de cambios repentinos e inevitables en los mercados financieros, que precisamente por su incertidumbre deben tenerse en cuenta en los cálculos de riesgo. Para implementar el método de cálculo de riesgo, es necesario utilizar variables obtenidas a partir de observaciones temporales de factores de mercado: tasas de interés, tipos de cambio y precios. Estas variables pueden determinar la máxima pérdida posible.

Esta estimación de pérdidas futuras permite disponer de dinero hasta que se determinen las condiciones de liquidación, y también es posible ver los ingresos y su relación con el importe fijado de la ganancia. Teniendo esto en cuenta, cabe señalar que estos factores de mercado se reflejan principalmente en el precio de mercado activo e inactivo y el mismo margen.

Finalmente, a través del análisis de estos datos, es posible obtener un análisis o una medida de riesgo y una medida de retorno que son importantes para el buen funcionamiento de la institución financiera.

En otras palabras, existe la posibilidad de que la institución financiera pierda mucho por cambios en el precio de mercado de uno de sus activos y, por lo tanto, dependiendo del nivel de la medida. Este tipo de riesgo es equiparable a lo que ocurre en el entorno económico, por lo que no se puede controlar, eliminar o variar dentro de un mismo espacio, pues depende de los cambios del entorno, Pajares (2000).

### **2.2.2.2. Tipos de morosidad**

Brachfield, P (2014), hay diferentes tipos de morosidad basados en sus acciones y pensamientos. Habla sobre varios temas de confusión del consumidor, que voy a resumir y reorganizar:

#### **Morosos Intencionales**

Estos son los que pueden pagar, pero no quieren. Actúan de mala fe, porque, aunque tienen suficiente dinero para pagar sus deudas, deliberadamente no quieren pagarlas. Sin embargo, se aprovechan de las empresas y comerciantes que trabajan con integridad.

Este grupo se puede dividir en dos tipos:

- Los prestatarios se retrasan en el pago del préstamo. Al mismo tiempo, aquellos que no pagan voluntariamente quieren obtener dinero gratis para destruir al proveedor.
- Quien no paga intencionalmente no paga.

#### **Morosos Fortuitos**

Se trata de clientes que, por algún motivo, tienen problemas económicos, por lo que su situación es temporal. Por lo tanto, una vez que superan ese desafío, cumplen con su compromiso. Estos son aquellos que no pueden pagar sus deudas a tiempo porque no tienen dinero u otros medios de pago. Este tipo de cliente atrasado debe aumentar el tiempo, porque es claro que cumplirán su compromiso si se les da el tiempo y la oportunidad de pagar la cantidad adecuada.

#### **Morosos Incompetentes**

No saben qué hacer. Estos son prestatarios desorganizados que no saben lo que quieren pagar, no tienen dinero y no saben. Se olvidan de hacer un pago fijo, confiando en su memoria u

otras herramientas inútiles. El vendedor sufrió por la demora en el cobro, pero debe ser amistoso con el comprador. Este tipo de prestatario paga rápido cuando le recuerdan que no ha pagado, porque es solvente, pero lo tratan mal.

### **Morosos Negligentes**

Ellos son los que saben de su deuda y no quieren saber cuánto es. No les importa el éxito de su negocio, no les importan las deudas. Actúan de mala fe, porque pueden pagar una indemnización, pero no cumplen con sus obligaciones. El problema de la falta de pago es por una dirección incorrecta, no por falta de fondos. En estos casos, el prestatario debe ser firme y persistente en pedir el pago del préstamo, ya que el prestatario tiene suficiente dinero para pagarlo.

### **Morosos Circunstanciales**

En este caso, la incidencia se produce con los productos o servicios prestados, esta es una forma de obligar al vendedor a solucionar los problemas rápidamente. El vendedor debe satisfacer al comprador si quiere tomar el préstamo. Dentro de esta tipología, también podemos encontrar deudores libres, es decir, en estado de insolvencia temporal.

#### **2.2.3. Área de créditos y cobranzas**

Los créditos, también conocidos como contratos de préstamo, son transacciones financieras en las que una persona otorga un préstamo de una determinada cantidad y al mismo tiempo se compromete a pagar en un plazo fijado por el prestamista o entidad financiera. Determinación de cargos adicionales en el contrato de préstamo. Por ejemplo, el pago de intereses acumulados, seguros y costos relacionados si no se pagan dentro del período de tiempo especificado.

Según, Soto (2021), personas o empresas que utilizan el crédito para cubrir sus deudas y gastos, para realizar inversiones, para realizar adquisiciones, o para obtener efectivo para el

desarrollo de sus actividades, ya sean comerciales o para uso personal. El crédito es una fuente de alivio para las empresas cuando no cuentan con la liquidez financiera suficiente para cubrir sus gastos y gastos operativos. Recomendamos a las empresas que no pidan crédito por más del 10% de su capital, ya que esto será perjudicial para la empresa cuando esté pasando por una crisis que le impida realizar el pago de las cuotas a tiempo, esto generará tasas de interés que son difícil de pagar, lo que a su vez conducirá a la caída de la empresa.

### **2.2.3.1. Gestión de Créditos y Cobranzas**

La gestión de créditos y comisiones es un proceso estratégico de una organización que le permite mantener el flujo financiero y mejorar el ciclo de caja de la empresa, por lo que en la medida en que hagamos estos procesos de manera más eficiente, agregaremos valor a través de variables costo-beneficio. Es necesario agregar valor a su conocimiento de los principios subyacentes que rigen estos procesos, incluidos los principios financieros de riesgo y rendimiento, para que puedan verse como exclusivos de su organización, García-Rada (2017).

Creemos que los sistemas de crédito y cobranza son importantes para gestionar la falta de pago en una empresa de comercio de crédito. La buena distribución del trabajo de los trabajadores de estas áreas permite obtener un buen resultado en general, no solo por mejorar la calidad de la cartera de clientes que se les otorga crédito, sino también por el crecimiento de la organización de la empresa esto que decir Martínez y otros. (2022).

### **Funciones del Área de Créditos**

Su función principal es iniciar y desarrollar métodos de valoración, valoración y concesión de préstamos. Junto con el registro y gestión de la cartera de clientes, el análisis del proceso de apertura de nuevas cuentas y la gestión del expediente del historial crediticio, Morales (2014).

Además de otras características como:

- Asegúrese de que las consultas de crédito sean precisas de acuerdo con la política establecida para la apertura de cuentas.
- Acepte presentaciones de ventas con el entendimiento de que se puede emitir crédito.
- Asegúrese de que la apertura de la cuenta se base en un riesgo razonable de acuerdo con las políticas establecidas.
- Aprobación de préstamos y su concesión a favor de terceros.
- Realización de verificaciones de crédito sobre posibles prestamistas. Reportes a otros departamentos de la empresa:
  - finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, administración general y más, Morales (2014).

### **Funciones del Área de Cobranzas**

Administrar y cobrar los préstamos emitidos por la empresa. Además de ejercer el control administrativo sobre la cartera del cliente, vela por la adecuada y oportuna recaudación de los recursos, Morales (2014).

#### Otras funciones importantes son:

- Organización y gestión de la recogida de recibos y verificación de su registro.
- Cree políticas y establezca controles regulatorios para colecciones aceptables.
- Diseñar, promover e implementar controles regulatorios para reducir la morosidad.
- Revisar y verificar los documentos de crédito de acuerdo con las leyes aplicables.

- Administrar y mantener registros departamentales. Informar a los departamentos de ventas y distribución sobre el comportamiento de los clientes a la hora de pagar sus facturas.
- Planificar, controlar y gestionar las actividades de los recolectores involucrados en el departamento.
- Mantener registros y gestión electrónica de clientes y proveedores conocidos.
- Describa otras áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, administración general y más, Morales (2014).

### **2.2.3.2. Las etapas de la cobranza**

Para Acción, I (2008) crear un equipo de cobranza fuerte, es necesario tener una política clara, organizada y uniforme que oriente las acciones del personal involucrado en las actividades de cobranza en cada nivel. Para hacer esto, debe especificar lo siguiente:

#### **Cobranza Administrativa**

Los cobros de este tipo ocurren cuando las deudas se vuelven fraudulentas o fraudulentas (generalmente entre 1 y 50 días después o fraudulentas). Habitualmente, está recogida la realiza el departamento interno de la empresa. En esta etapa se busca un acuerdo entre el distrito administrativo y el infractor, Mayrena, M. (2021).

Entre las tareas del día a día del proceso de cobranza se encuentran las siguientes:

- Modificar el sistema de desarrollo
- Notificar el retraso por mensaje de texto o teléfono
- Visite al cliente y proporcione un aviso de pago o estado de cuenta.
- Si el deudor no responde a ningún aviso, entonces se llama a un fiador, Escorcía (2020).

## **Cobranza Extrajudicial**

Estas son todas las herramientas que necesita la empresa para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar un proceso judicial contra el acreedor. Pueden llamar, enviar una carta o visitar al prestatario en su casa o trabajo. En cualquiera de los tres casos, el objetivo es hacerle saber al infractor que debe y que se le pagará.

Es importante señalar que esto no afectará el funcionamiento permanente de la vivienda ni el trabajo del prestatario, cabe aclarar aquí que se puede cobrar en el domicilio o en el trabajo, siempre que ello no afecte su relación laboral o de la familia, Mayrena, M. (2021).

De acuerdo con el método de cobro extrajudicial, se señaló que el acreedor debe tratar de cobrar esta deuda a través de todos los pasos descritos en el proceso de cobro administrativo, Escorcía (2020).

Los trabajos de hechos de esta manera son así:

- Visitar al cliente con frecuencia.
- Si no se encuentra, se deja el aviso a sus familiares.
- Se realizarán un máximo de 4 visitas.
- Si el cliente no responde a las notificaciones, se llama al fiador.

Durante la entrevista, el gerente de crédito y cobranza nos explicó que primero analizamos por qué el cliente no ha pagado, y si el cliente quiere pagar sin mora, aceptamos la intención de recuperar los fondos, entonces no quiere pagar, incluso si pueden hacerlo, pero se niegan a hacerlo, se remitirá a un abogado y se le indicará que lo haga.

## **Cobranza Judicial**

Este es el último recurso que utilizan las empresas para recuperar su dinero. No hay un tiempo establecido, pero la Cobranza Judicial generalmente comienza 90 días después de que se

liquida la deuda. El litigio comienza cuando la empresa demanda al deudor después de un período de tiempo suficiente para pagar la deuda y, por lo tanto, acude a los tribunales para presentar cargos contra la persona responsable.

Si el pago de la multa y la deuda grande se cancela después de esta sección, todos los registros legales que existían para el deudor desaparecerán, pero pueden ocurrir graves consecuencias para el deudor si no hay pago.

Cabe señalar que los costos de la solicitud y los honorarios del abogado que lleva el caso corren a cargo del deudor, Mayrena, M. (2021).

Son deberes previstos en la rehabilitación extrajudicial:

- Después de 90 días, enviamos la lista al abogado
- Al abogado se le paga el 10% de la cantidad reclamada si la cobra, pero esta cantidad la paga el cliente, Escorcía (2020).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

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

##### **Enfoque:**

Es cuantitativa ya que se emplean las palabras y los significados, por otro lado, recopilo y medio datos de forma independiente o conjunta para una unidad de estudio referenciada, cuyo propósito no se basa en indicaciones de cómo se relacionan los datos, es decir, Neill y Cortez (2017) permite la identificación de fenómenos nuevos que pueden surgir al momento de estar llevando a cabo la investigación.

##### **Tipo:**

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, se ofrecen alternativas a través de estrategias de cobranza para ayudar a reducir el nivel de morosidad que existe en la actualidad.

##### **Niveles:**

La investigación es de nivel descriptivo, puesto que se describen y analizan los factores en el cual se identifican las respectivas variables de investigación que se analizaron en el marco de la siguiente gestión de cartera, la cual ha considerado teorías de diferentes autores.

#### **3.2. Diseño de Investigación:**

Esta investigación utiliza un diseño no experimental, este estudio se realiza sin necesidad de cambiar intencionalmente las variables. Estos estudios en los que los componentes independientes no se han alterado deliberadamente para determinar su eficacia en relación con otros componentes, Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.3. Población, Muestra y Muestreo:**

##### **Población:**

Todos los deudores de agencia Mibanco del 2021.

**Muestra:**

Se tomo los 7 deudores de Mibanco agencia Pátapo 2021, por otro lado, se define como un subconjunto de la población que se considera interesada en los datos a recolectar, y estos datos deben ser predefinidos y prelimitados con mucha precisión, ya que esto es necesario para representar al propio conjunto.

**Muestreo:**

Por conveniencia he escogido los 7 deudores.

**Hipótesis:**

Las estrategias para área de créditos y cobranzas reducen significativamente la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo años 2021.

**3.4. Criterios de Selección:**

Agencia Mibanco se encuentra en la cartera PYME.

Clientes de entidad financiera Agencia Mibanco Pátapo.

Clientes que lleguen a solicitar un crédito a la entidad financiera Agencia Mibanco Pátapo.

**3.5. Operacionalización de Variables:**

**Tabla 1: Operacionalización de la Variable**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Independientes:</b> Estrategias	Para Chandler (2003), La estrategia es una descripción de las metas y objetivos a largo plazo de la empresa, los pasos a seguir y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas.	Esta es una operación para lograr el fin propuesto en cuanto a la reducción de la deuda contraída por el usuario, la cual es muy importante para que la empresa recupere la cuenta de crédito.	Estrategias de Cobranzas	Fases de la cobranza	Cuestionario
				Cobranza de la Cartera Morosa	
			Estrategia Corporativa	Decisiones Futuras	
				Prioridades Competitivas	
<b>Dependientes:</b> Morosidad	Según Brachfield (2003), los incumplimientos son la práctica de los deudores que no pagan sus deudas a tiempo, ya sean individuos o empresas, y los incumplimientos son retrasos en los pagos que pueden resultar en deudas incobrables durante un período de tiempo.	El retraso de pago, de avance se establece como un compromiso de cumplir con un compromiso que el fideicomiso ha otorgado a un cliente determinado.	Morosidad Crediticia	Riesgo de Crédito	
				Riesgo de Mercado	
			Tipos de Morosidad	Morosos Intencionales	
				Morosos Fortuitos	
				Morosos Incompetentes	
				Morosos Negligentes	
Morosos Circunstanciales					
<b>Interviniente:</b> Área de créditos y cobranza	El crédito es la oportunidad de recibir dinero, bienes y/o servicios sin pagar en el momento de la recepción a cambio de una promesa de pago de una gran cantidad, fijada en un momento determinado. (Brachfield, 2009)	Se puede considerar que proporciona valor presente, ya sea dinero, bien y/o servicio, basado en la confianza, a cambio de recibir un valor esperado equivalente en el futuro.	Gestión de Créditos y Cobranza	Funciones del Área de Créditos	
				Funciones del Área de Créditos	
			Tipos de Cobranza	Cobranza Administrativa	
				Cobranza Extrajudicial	
				Cobranza Judicial	

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

#### **3.6.1. Técnicas**

##### **Entrevista:**

Este método se utilizará para obtener los resultados de la mayoría de las variables y se realizará en entrevistas entre entrevistados.

##### **Encuesta:**

Este método consistirá en una serie de preguntas que se le harán a la muestra de este estudio para recolectar datos o expresar la opinión de las personas.

##### **Observación:**

Este método le permite observar el evento detenidamente, investigar notas escritas durante la lección, para un análisis más profundo.

#### **3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **Ficha documental:**

Se hará a partir de una lista de restricciones escritas por las que el cliente no puede obtener un préstamo en la entidad financiera Agencia Mibanco Pátapo.

##### **Guía de Entrevista:**

Implica utilizar, en papel impreso, ítems o preguntas que requieren respuestas a un gran número de variables.

##### **Cuestionario:**

Se construye un conjunto de ítems o preguntas previamente planificadas para obtener información con el fin de lograr el objetivo planteado durante el estudio.

#### **3.7. Procedimientos:**

Todos los datos recolectados fueron transferidos a una hoja de cálculo de Excel, donde se realizó el proceso de transmisión y procesamiento de los datos. Los datos obtenidos de los encuestados se llenaron en una hoja de cálculo donde se realizó el proceso de registro, los resultados se analizaron de forma individual y de acuerdo a la definición inicial de cada variable, junto con el total de la población dada, con la finalidad de encontrar respuestas, conocido como análisis descriptivo.

### **3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos:**

El proceso para que se obtengan los datos de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), describir cuál implica un plan particular de procesos que requieren que recopilemos información para un propósito particular. El procesamiento de datos requiere obtener los datos necesarios utilizando herramientas de entrevista, explicarlos de acuerdo con la teoría subyacente, especificar las dimensiones e indicadores relevantes y luego aplicar y recopilar los datos la información que organizará y calificará las respuestas obtenidas en el cuestionario, del cual se obtendrá la suma de cada pregunta, se utilizará para encontrar la situación actual de la variable pregunta para justificar que el entrevistado también se considera aplicable, pero ambos ayudan para identificar las principales brechas que se llevan a cabo análisis estadístico descriptivo para poder desarrollar una propuesta de mejora enfocada al cambio de estas deficiencias.

Finalmente, se utilizarán tablas con porcentajes de datos para mostrar todos los resultados descriptivos y se organizarán para una mejor comprensión.

### **3.9. Matriz de Consistencia:**

#### **Tabla 2: Matriz de Consistencia**

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variable			
¿De qué manera las estrategias del área de créditos y cobranzas pueden reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021?	Elaborar estrategias del área créditos y cobranzas que permiten reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.	Si se establece estrategias de cobranzas, entonces se reducirán la morosidad en los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.	<b>Dependiente:</b> Morosidad <b>Independiente:</b> Estrategias <b>Interviniente:</b> Área de créditos y cobranza			
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		
	a) Detallar del proceso de otorgamiento de crédito en los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.		Estrategia de Cobranzas	Fases de Cobranza Cobranza de la Cartera Morosa		
	b) Descripción de las estrategias de cobranza que se aplican en la actualidad en clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021		Estrategia Corporativa	Decisiones Futuras Prioridades Competitivas		
	c) Análisis de la morosidad de los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.		Morosidad crediticia	Riesgo Crédito Riesgo Crédito		
	d) Diseñar las estrategias de cobranzas de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.		Tipos de morosidad	Morosos Intencionales Morosos Fortuitos Morosos Incompetentes Morosos Negligentes Morosos Circunstanciales		
			Gestión del Área de Crédito y Cobranza	Funciones del Área de Créditos Funciones del Área de Cobranza		
			Tipos de Cobranza	Cobranza Administrativa Cobranza Extrajudicial Cobranza Judicial		
	<b>Diseño y Tipo de Investigación</b>		<b>Población, Muestra y Muestreo</b>		<b>Procedimiento y Procesamiento de Datos</b>	
	<b>Tipos y Nivel de Investigación</b>		<b>Población:</b> Todos los deudores de agencia Mibanco del 2021.		Obtener los datos necesarios utilizando las herramientas de entrevista, explicar de acuerdo con la teoría subyacente, especificar las dimensiones e indicadores relevantes y luego aplicar y recopilar los datos la información que organiza y calificará las respuestas obtenidas en el cuestionario, para las estrategias de cobranzas de Mibanco.	
Enfoque: Cuantitativa Tipo: aplicada Nivel: descriptiva	<b>Muestra:</b> Se tomará en este caso los 7 deudores de mayor deuda morosa.					
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Muestreo:</b> No probabilístico					
No experimental						

### **3.10. Consideraciones Éticas:**

El enfoque del proyecto de investigación es:

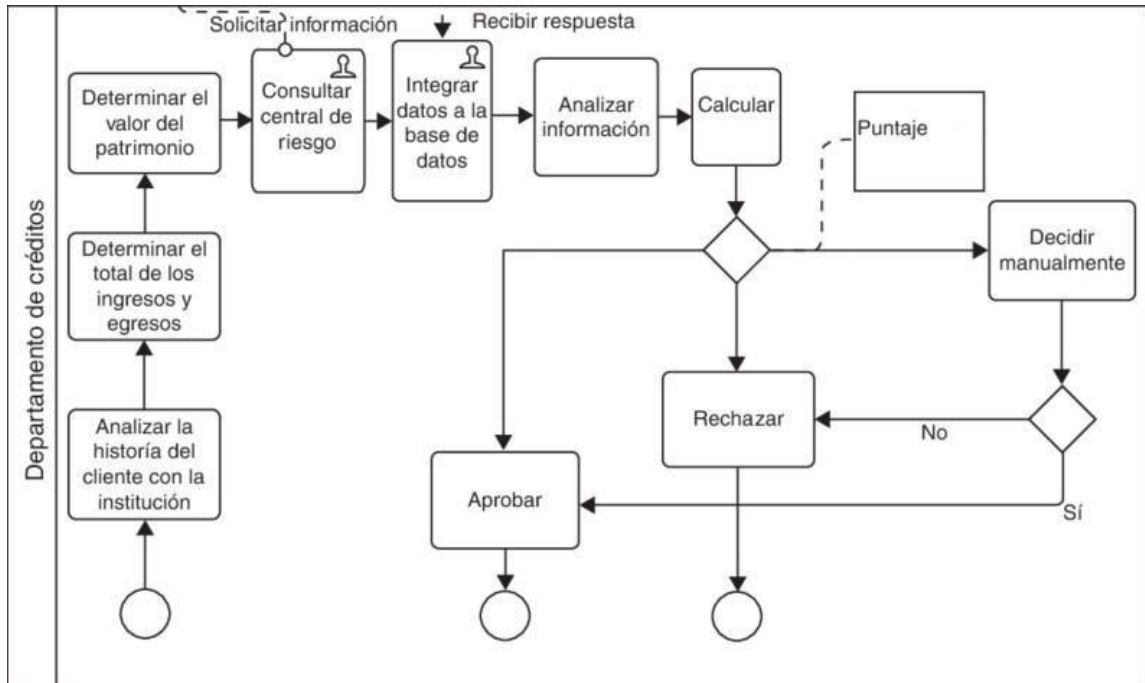
- Se recopiló toda la información necesaria sobre el delito para lograr el propósito del proyecto de investigación.
- El proyecto de investigación se llevó a cabo de manera ética y responsable.
- Los datos obtenidos para el proyecto de investigación son correctos y precisos.
- La información proporcionada por la entidad financiera está protegida por derechos de autor.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Detallar el proceso de otorgamiento de créditos en los clientes de la entidad

##### financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.



La empresa cuenta con una estructura financiera y económica estable con la más alta capacidad para pagar sus obligaciones dentro de los términos y condiciones establecidos, la cual no se verá afectada por cambios en la empresa, su elaboración o la economía. Ser el socio preferido de los clientes, colaboradores y la comunidad por su progreso, confianza y excelente servicio, y ser el motor central del crecimiento de las microfinanzas en la región.

Un incumplimiento es una falta de un prestatario para cumplir con una obligación de pago dentro de un cierto período de tiempo. A partir de entonces, el deudor puede formar parte del expediente o lista de infractores.

Por otro lado, dar un préstamo es un proceso mediante el cual se otorga un préstamo a un cliente y se deposita algo de dinero en su cuenta bancaria. Para hacer esto de manera efectiva,

las instituciones financieras deben mantener información y documentos sobre sus clientes para conocer su capacidad para cumplir con sus obligaciones y reducir el riesgo de insolvencia.

En la siguiente tenemos 8 pasos:

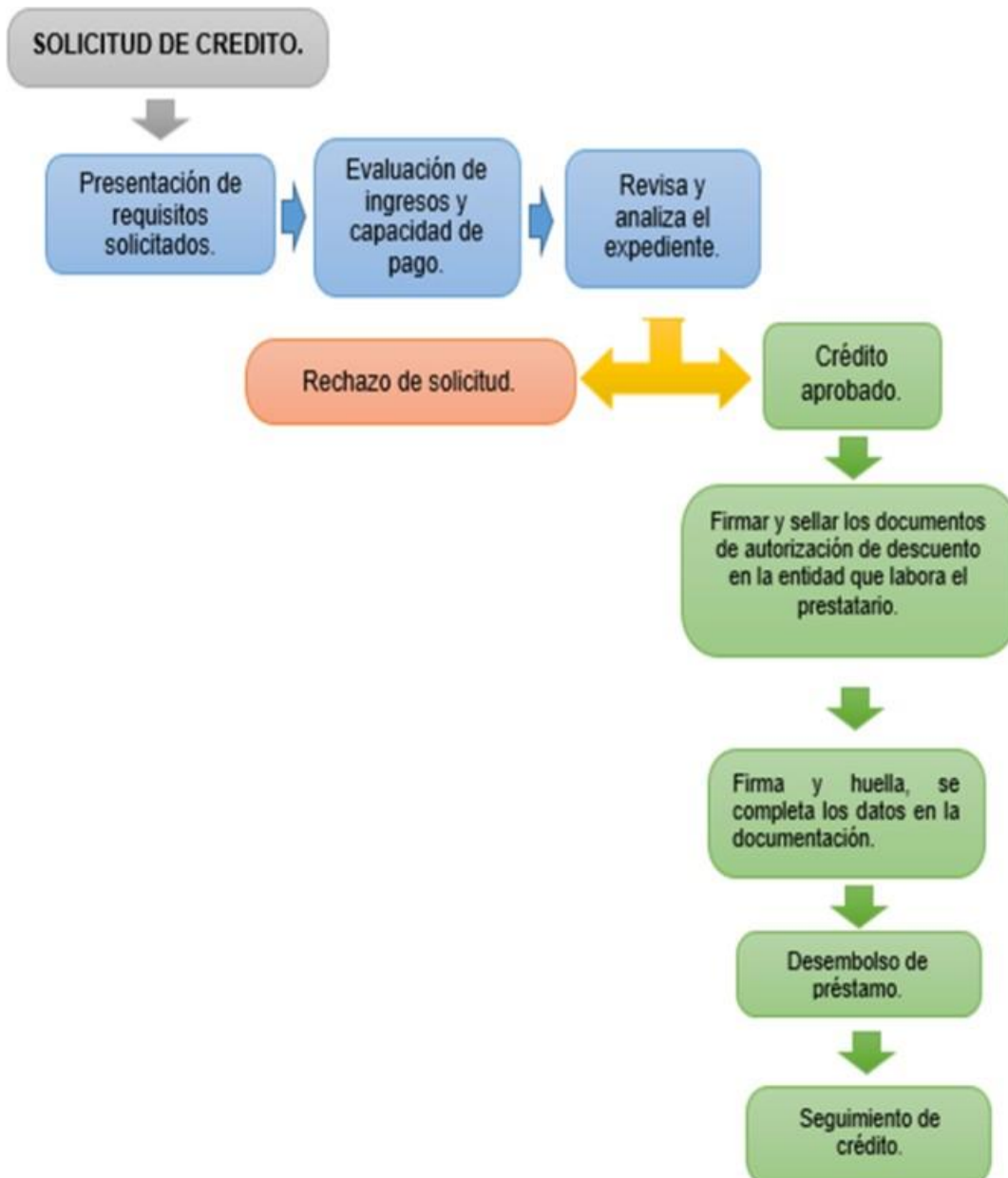
- ✓ Estudiar el entorno
- ✓ Analizar de indicadores
- ✓ Capacidad de pago
- ✓ Solicitud de préstamo
- ✓ Evaluación de crédito
- ✓ Tomar garantías
- ✓ Aprobación o denegación

El Departamento de Crédito es un equipo colaborativo que organiza, organiza, dirige y realiza evaluaciones y referencias de crédito, así como prepara y compila un archivo que contiene los documentos necesarios para obtener el estado de aprobación correspondiente.

Por eso tenemos 3 pasos:

- Investigación: Se requiere información completa del cliente antes de que se apruebe un préstamo.
- Análisis: comprueba si el método de pago del cliente es válido o no; si tiene la capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones.
- Aceptación: Tras buscar y comprobar la situación del cliente, cuando se decide conceder un límite de crédito, se calcula el límite de crédito en función del poder adquisitivo y la solvencia.

**Solicitud de crédito:**



#### **4.1.2. Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.**

Mibanco brinda un servicio o producto de crédito y necesita implementar un proceso de gestión de cobranza, lo que requiere de un área capacitada y con las herramientas básicas para optimizar la cobranza, dado que la gestión de la cobranza es un proceso, pasa por diferentes etapas como se muestra a continuación.

La deuda es uno de los principales factores que explican la crisis financiera, las instituciones cuya cartera de préstamos comience a deteriorarse, sufrirán su rentabilidad, ya que aumentará la proporción de préstamos con intereses impagos y se interrumpirá su liquidez. El problema de la rentabilidad se agrava, ya que, las entidades tienen que generar provisiones para préstamos pendientes, lo que afecta directamente el resultado final de la empresa. De esta manera, aumentan indicadores en la tasa de morosidad que pueden conducir a problemas de incumplimiento, que se convierten en problemas de rentabilidad y liquidez y, en la última instancia, en problemas de solvencia si las entidades comienzan a acumular pérdidas y provisiones.

Los métodos de cobro que puedes hacer, animan a tu cliente a poder reembolsar el préstamo. Esto se puede hacer a través de aplicaciones de mensajería o por teléfono. A menudo, es necesario cruzar dos canales de comunicación.

Por último, es aumentar la efectividad de estos canales que es fundamental para una mejor experiencia con este tipo de clientes. Por ejemplo, no solo envíe un mensaje SMS para informarse sobre el préstamo, sino también envíe un enlace para que el cliente pueda comunicar de forma similar a WhatsApp.

### Dimensión, deficiencias y estrategias

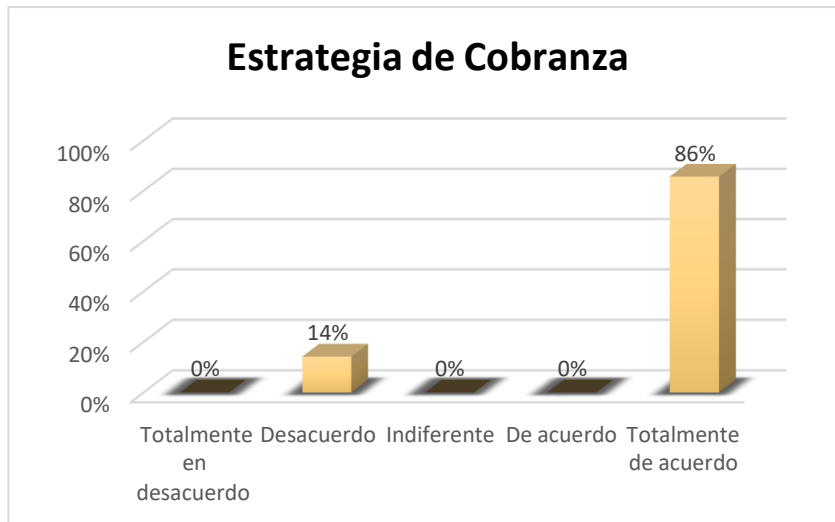
Dimensión	Deficiencias	Estrategias
Estrategias proactivas	Falta de programación en fechas de pago de los créditos	Involucrar al cliente en la programación de las fechas de pago
	Ausencia de personal a cargo de monitorear las quejas y reclamos	Atender oportunamente las quejas y reclamos
Productividad	Mala gestión de cuentas por cobrar	Crear una unidad de Control Interno
	Falta de capacitación a los trabajadores del área de cobranzas	Capacitar periódicamente a los trabajadores de cobranzas
Manejo de información	Deficiente uso de la información de los clientes en estado de morosidad	Implementar y actualizar constantemente una base de datos de los clientes
	Falta de seguimiento a los clientes en estado de morosidad	Realizar reportes y monitoreo continuo a la situación de los clientes
Políticas y procesos	Ausencia de evaluaciones periódicas de los clientes	Intensificar el contacto con el cliente
	Inestabilidad de procesos definidos para realizar las cobranzas	Implementar un manual o directiva de políticas de cobranza

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3: Variable Estrategias de Cobranza**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	1	14%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	6	86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1: Variable Estrategia de Cobranza**

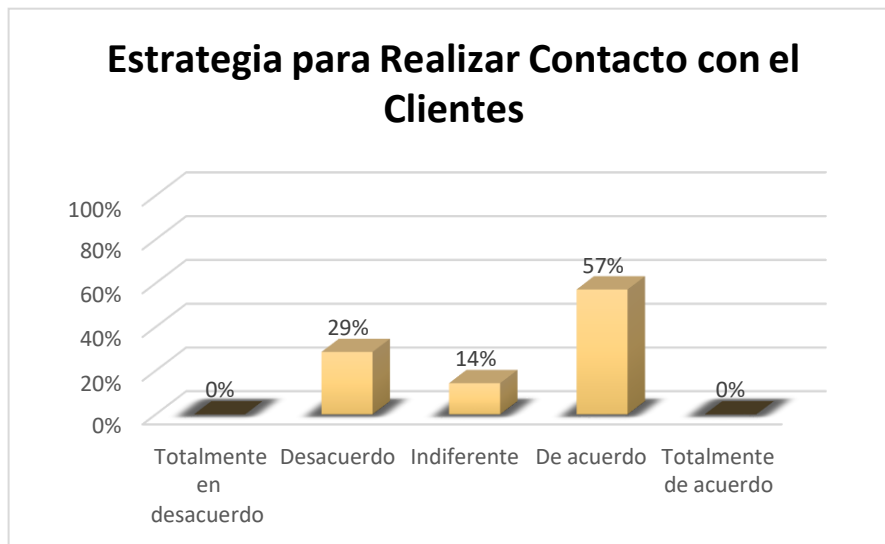
De acuerdo con el análisis, encontramos que la mayoría de los empleados están de acuerdo con el sistema utilizado en la organización, sin embargo, se puede notar que hay suficiente espacio para mejorar las medidas utilizadas, y vi las señales que se muestran aquí también como el análisis del préstamo para pagar el dinero, donde se puede ver que estos métodos son aceptados de igual manera como pregunta, como se ve en la gráfica, donde el 14% no está de acuerdo y el 86% está de acuerdo en ahorrar dinero, por lo que es, en este caso. , una mejora significativa en los métodos utilizados sería beneficiosa.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4: Estrategia para Realizar Contacto con el Cliente.**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0%
<b>Desacuerdo</b>	2	29%
<b>Indiferente</b>	1	14%
<b>De acuerdo</b>	4	57%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2: Estrategia para Realizar Contacto con el Cliente**

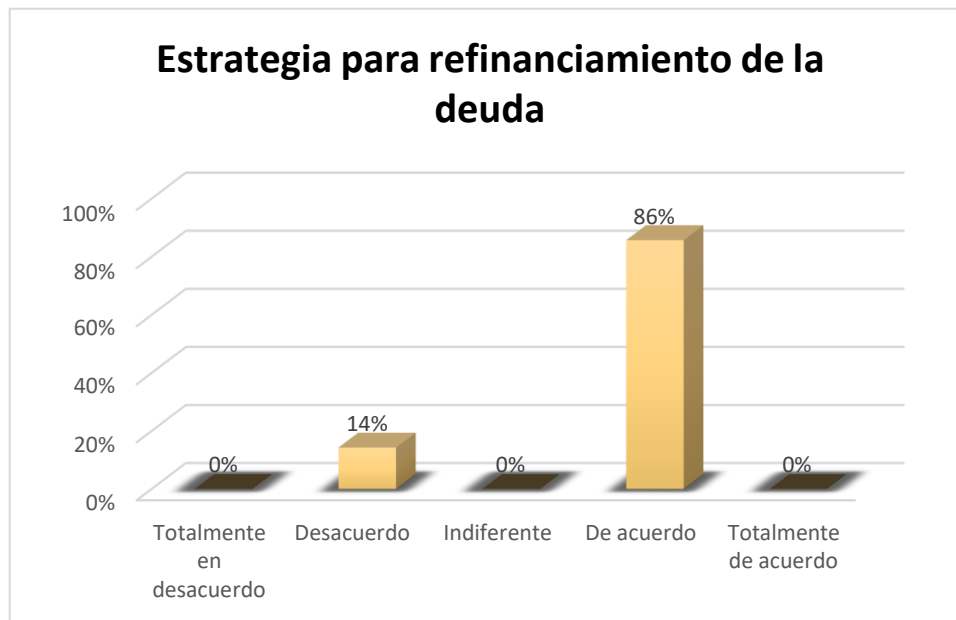
La primera dimensión examinada en la variable “Estrategias de Cobranza”, titulada Estrategia para el Contacto con el Cliente, cuestiona la corrección de los procedimientos de calificación crediticia actuales y los flujos de información para ayudar a reducir los errores de calificación. Esto puede causar más retrasos en el futuro. En este caso, gran parte de la población encuestada está de acuerdo en que la estrategia utilizada para llegar los clientes es correcta, dejando poco margen de mejora en este ámbito concreto. Por otro lado, debe estar interesado y apasionado por el problema en cuestión y brindar una solución rápida y efectiva.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5: Estrategia para el Refinanciamiento de la Deuda**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	1	14%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	6	86%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3: Estrategia para el Refinanciamiento de la Deuda**

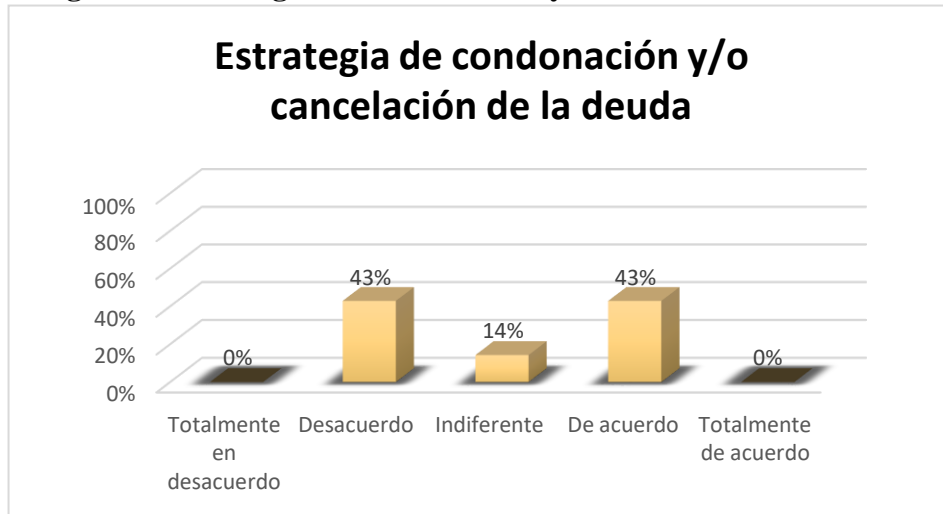
La segunda dimensión estudiada en la variable “Estrategias de Cobranza” se llama “Estrategia para el refinanciamiento de la deuda” y revisa los detalles tales como acuerdos de financiación, plazos de reembolso y tipos de interés de los préstamos concedidos. Estas propuestas son igualmente aceptadas como incuestionables, como se puede observar en el gráfico, donde el 14% no está de acuerdo y el 86% está de acuerdo con los requisitos. Por lo que, en este caso, sería beneficiosa una mejora significativa en las medidas utilizadas.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6: Estrategia de Condonación y/o Cancelación de la Deuda**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	3	43%
<b>Indiferente</b>	1	14%
<b>De acuerdo</b>	3	43%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4: Estrategia de Condonación y/o Cancelación de la Deuda**

La dimensión de la variable “Estrategias de Cobranza” son las “Estrategias de Condonación y/o Cancelación de Deuda”, agrupa las estrategias para identificar las opciones de pago disponibles, el alivio de la deuda y los descuentos potenciales que pueden aplicarse. En este caso, la investigación muestra que la mayoría apoya el enfoque adoptado por el banco, y solo el 43% está en desacuerdo con la política implementada. La consolidación de su préstamo le permite combinar varias tasas de interés altas en una tasa baja, para que pueda pagar su préstamo más rápido sin aumentar sus pagos. Aquí hay dos métodos comunes de consolidación de deuda: transferir dinero, use el valor acumulado de su casa.

Fuente: Elaboración propia

### **4.1.3. Analizar la morosidad de los clientes de la entidad financiera Mibanco agencia**

#### **Pátapo 2021.**

Estamos tratando de ayudar a reducir el nivel de morosidad de la cartera anterior y al mismo tiempo acelerar y aumentar la recuperación de la cartera. Como resultado, durante su investigación aceptó que el centro de acopio no está funcionando bien debido al COVID-19, se limita a la necesidad de información, no a un análisis detallado de las razones de la falta de pago, falta de distribución. del proceso que mide sus obligaciones de pago de deudas que han sido pagadas en el pasado.

Los factores que influyen en el fraude del cliente debido a la falta de claridad del propósito son parámetros importantes para la gestión del fraude. No se trata de obtener buenos resultados a corto plazo aumentando las perspectivas crediticias, por lo que Mibanco fomenta mejores metas a largo plazo para generar confianza en sus clientes.

De igual forma, existen debilidades organizacionales debido a la insuficiente definición de roles y responsabilidades dentro de la organización, lo que se traduce en roles organizacionales indefinidos, lo que incrementa el problema de la ineficiencia bien De la misma manera, existe discriminación dentro de la organización hacia algunos empleados que tienen una alta relación o compatibilidad entre personas del medio.

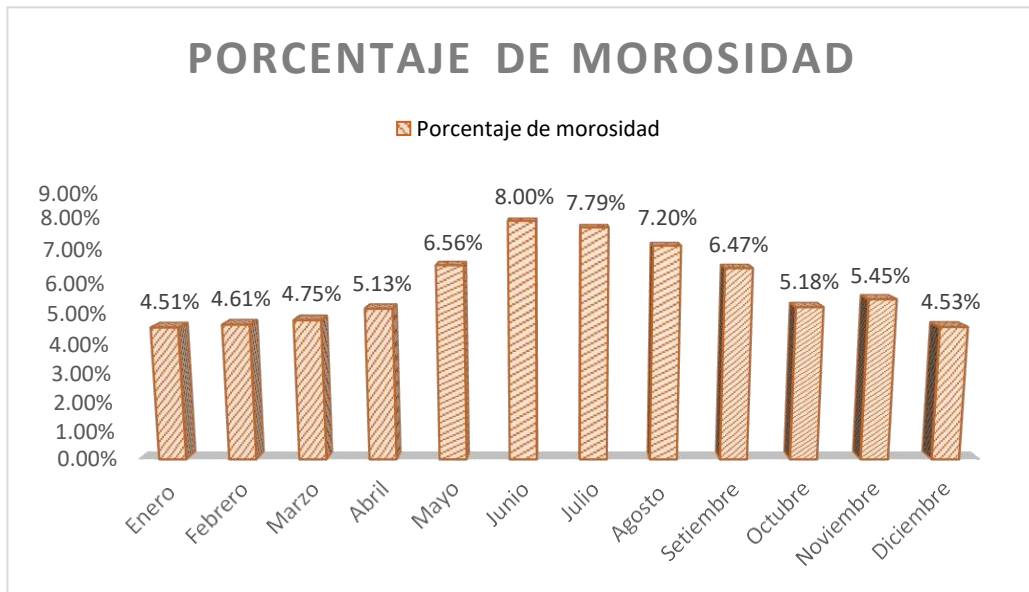
## Un análisis de los años la morosidad en Mibanco Agencia Pátapo

**Tabla 7: Estado de créditos con morosidad del año 2021**

Mes	Créditos activos	Créditos con morosidad	Porcentaje de morosidad
Enero	4257	192	4.51%
Febrero	4362	201	4.61%
Marzo	4587	189	4.12%
Abril	4286	157	3.66%
Mayo	4875	320	6.56%
Junio	4898	392	8.00%
Julio	4851	378	7.79%
Agosto	5001	360	7.20%
Setiembre	5210	206	3.95%
Octubre	5921	258	4.36%
Noviembre	5875	269	4.58%
Diciembre	5986	271	4.53%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Estado de Créditos con Morosidad del Año 2021**



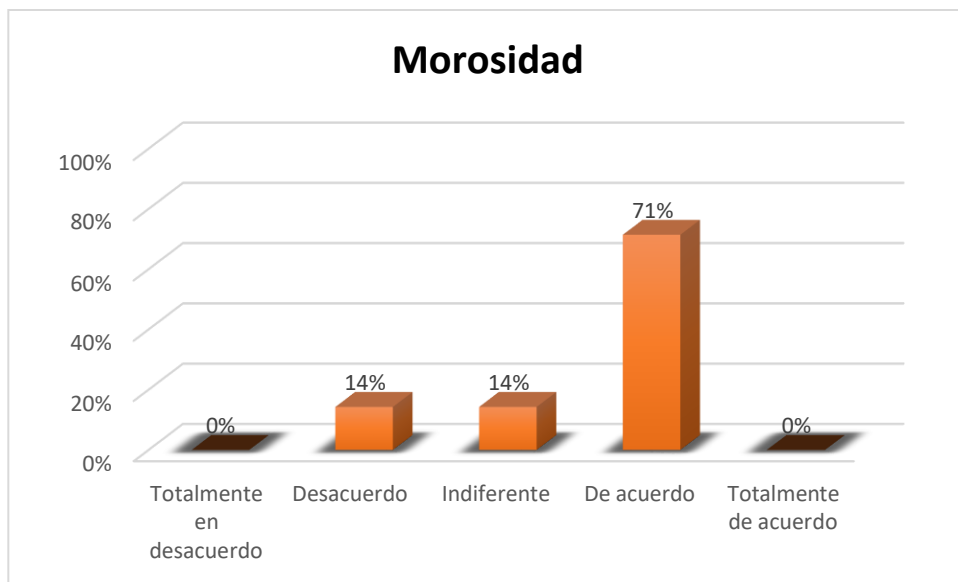
La evolución del volumen de créditos con morosidad en relación al volumen de créditos totales de la sucursal en Pátapo del banco “Mibanco” a lo largo del presente año 2021. Se observa un crecimiento sostenido del índice de morosidad desde el mes de febrero a raíz de la cuarentena nacional obligatoria que promulgó el Estado Peruano como respuesta a la crisis sanitaria provocada por el virus COVID-19 dentro de nuestro país.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8: Análisis de la Variable Morosidad**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	1	14%
<b>Indiferente</b>	1	14%
<b>De acuerdo</b>	5	71%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Análisis de la Variable Morosidad**

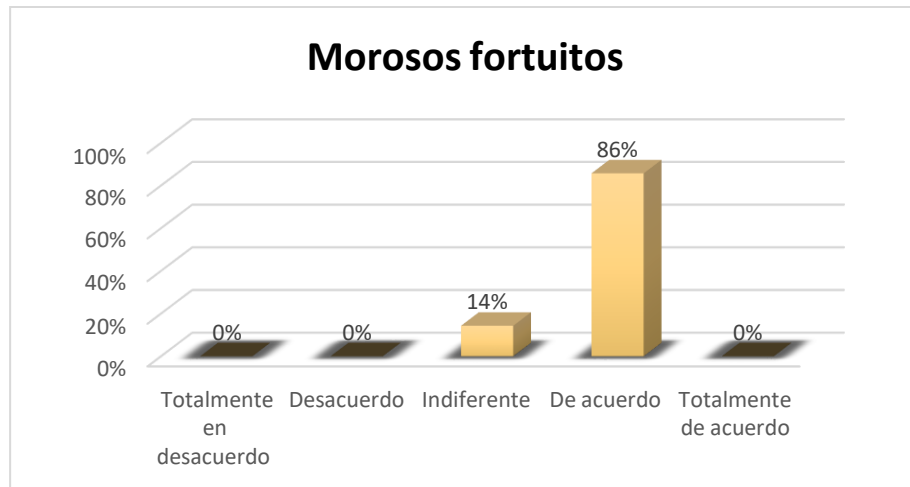
La segunda variable involucrada en la investigación preliminar del presente estudio sobre la sucursal de Pátapo que es “Morosidad” y contempla la posición de los 7 trabajadores de la entidad frente tanto a la concepción y razones por las que ha aumentado la morosidad como a los procedimientos y actitudes del banco para con clientes de pagos atrasados. En general, se puede apreciar que 71% de la muestra estudiada está de acuerdo con lo consultado.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9: Morosos Fortuitos**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	1	14%
<b>De acuerdo</b>	6	86%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7: Morosos Fortuitos**

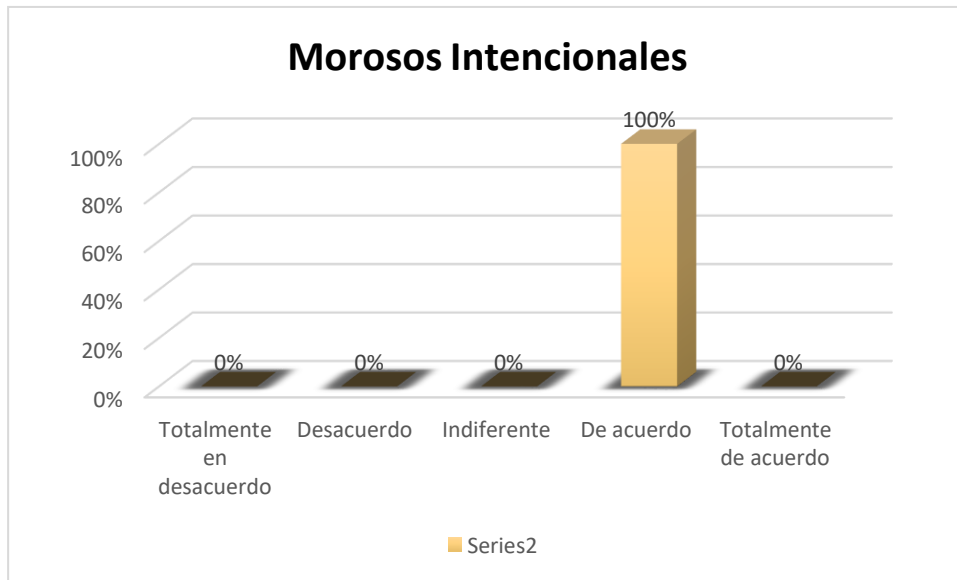
La primera dimensión de la segunda variable es, “Morosidad Fortuita”, se refiere a la investigación del personal, dado el estado de salud del país debido al virus COVID-19, algunos clientes han comenzado a atrasarse en sus pagos, sin embargo, los encuestados creen que el aumento en el número de compradores atrasados se deben a la presión económica provocada por esta epidemia, estos son aquellos que no pueden pagar sus cuentas a tiempo, por falta de dinero u otras razones método de pago temporal. Se recomienda aumentar el tiempo, ya que esto les dará un respiro y podrán terminar el pago, se esta manera, el 86% de las personas encuestadas considera que el aumento en la cantidad de clientes con morosidad se debe a las complicaciones económicas que trajo consigo la pandemia.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10: Morosos Intencionales**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	7	100%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8: Morosos Intencional**

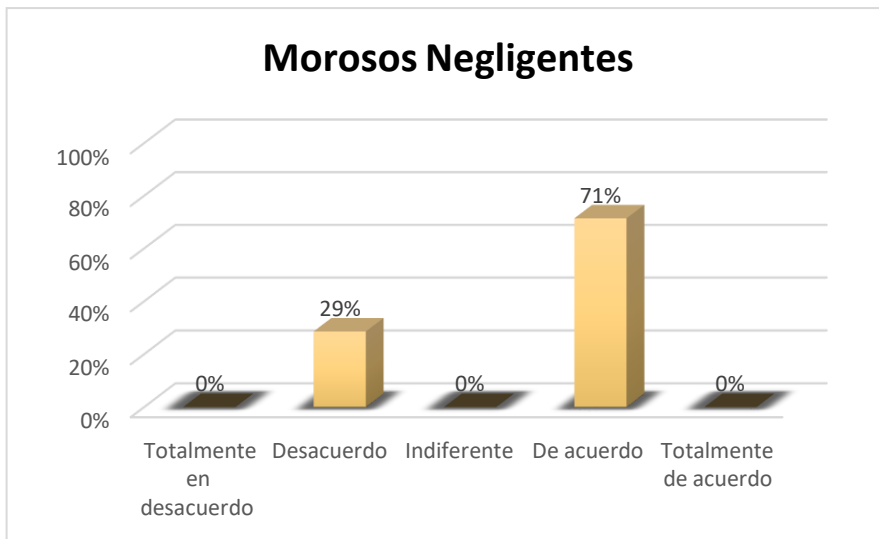
La segunda dimensión de la segunda variable, “Morosidad Intencional”, cuestiona la incapacidad de los clientes para comprometerse con los préstamos y los métodos que utiliza el banco para trabajar con ellos a través de asesores para ayudarlos a salir de las situaciones en las que se encuentran los préstamos. Por lo tanto, la opinión sobre la ausencia de responsabilidad y apoyo de la organización libre, que puede pagar, pero no quiere hacerlo, se considera 100% correcta. Se aprovechan del deseo de los deudores de retrasar los pagos el mayor tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de mucho tiempo, pero otros simplemente pagan.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11: Morosos Negligentes**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	2	29%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	5	71%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9: Morosos Negligentes**

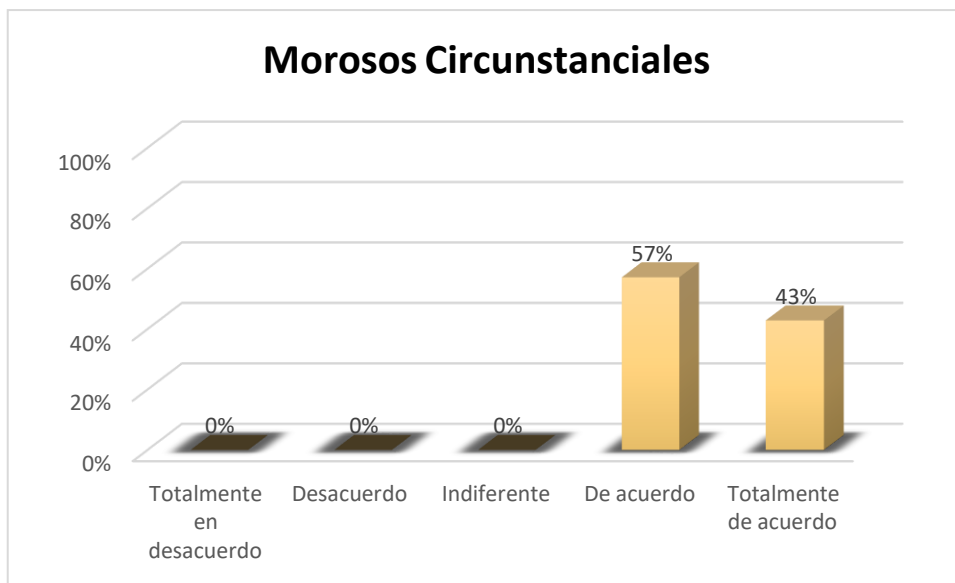
La tercera dimensión de la segunda variable, “Morosidad Negligente”, es sorprendente la razón por la que la gente empezó a atrasarse en los pagos es por los nuevos gastos que han surgido en la familia a causa de esta epidemia. Del mismo modo, preguntar si el banco hace bien en entregar un cobro de deudas vencidas a sus clientes morosos, quienes no muestran interés en saber cuánto dinero tienen. Gastan el dinero que tienen en otras cosas en lugar de pagar sus deudas.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12: Morosos Circunstanciales**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	4	57%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10: Morosos Circunstanciales**

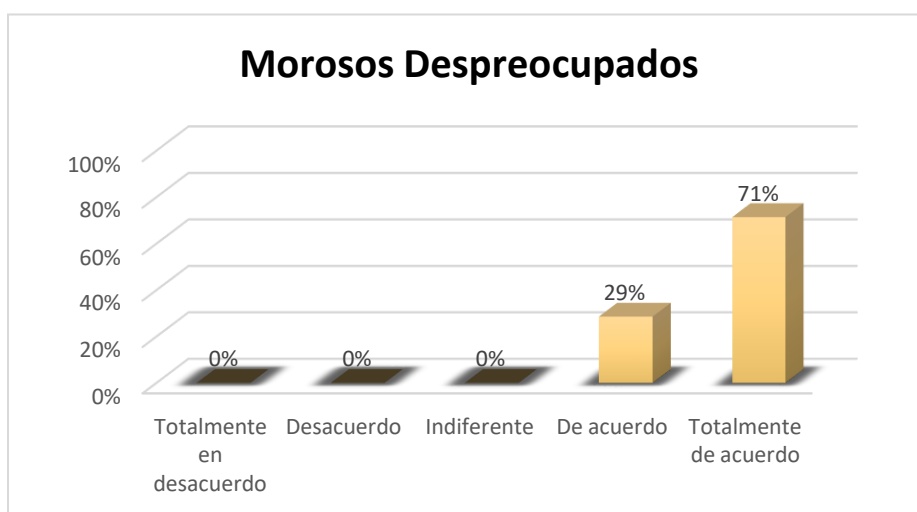
La cuarta parte de la segunda variable, “Morosos Circunstanciales”, pregunta si el sector Pátapo tiene clientes con buen crédito que se han visto en la necesidad de retrasar sus pagos por la crisis sanitaria nacional, y si la organización ha desarrollado buenas prácticas. arreglarlo. con estos casos especiales para ayudarlos a superar malas situaciones, son ellos quienes cubren el pago o los errores o defectos encontrados en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, la mayoría de estos clientes terminan pagando cuando se resuelve el problema.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13: Morosos Despreocupados**

	N°	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	2	29%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11: Morosos Despreocupados**

La quinta y última dimensión de la segunda variable, “Morosidad Despreocupada” se pregunta si la organización tiene clientes que, aunque tengan oportunidades económicas con un trabajo estable o un negocio exitoso, tienen deudas por falta de organización o preocupación. De igual forma preguntar si el banco trata estos temas de manera especial y si el método de separación de deudas es suficiente, por la falta de organización de su gestión, los deudores ni siquiera saben que tienen deudas. pago de tasa. De hecho, quieren pagar, pero por falta de organización o falta de conocimiento, se olvidan de sus responsabilidades financieras. Los recordatorios de pago deben enviarse unos días antes de la fecha de vencimiento del préstamo o pago.

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.4. Diseñar las estrategias de cobranzas de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.**

Para crear estas estrategias de recolección, existe un plan de acción, como promover buenos hábitos financieros de los clientes, rastrear y monitorear problemas que pueden surgir y no pueden pagar sus deudas. Para esto, la estrategia de recolección se define como el comienzo del trabajo de recolección con una gran estructura, el momento en que el sistema de recuperación de la cuenta no continúa, la colección es la única forma confiable de recuperar el dinero, se puede encontrar, Entonces, con estas herramientas, lo que se necesita para reducir el fraude de la institución financiera bajo investigación.

Se convierte en una reunión para conocer tu intención de pago, el motivo de la demora, para solucionar los problemas. Según el proceso de solicitud, hemos llegado a la conclusión de que esta es la mejor aplicación para que nuestros clientes reduzcan el fraude. Se invita a un cliente con crédito a ofrecer beneficios en compras futuras, como un descuento por volumen o un pago más bajo. Al utilizar esta política, obligamos al cliente a pagar la deuda vencida.

Ofrecer un método de pago diferente y aceptar una pequeña cantidad dentro de un tiempo específico y ofrecer un método de pago diferente (efectivo, cheque, transferencia bancaria) al cliente que no logra prevenir los motivos y realizar el cobro. Los recordatorios de pago se envían antes de la fecha de vencimiento y se notifica a los clientes atrasados sobre tarifas de confirmación adicionales para que puedan presentar sus deudas a tiempo.

En diseño, comparamos las funciones principales como:

- ✓ Visualización detallada de los subprocesos seleccionados y sus acciones.
- ✓ Rediseño versus mejores prácticas.

✓ Se observó una apreciación de la mejora.

✓ Análisis y cuantificación.

✓ Entrando en producción.

5 consejos para mejorar el proceso de cobro:

### **Envía facturas más rápido**

No pagar a tiempo retrasa el pago y deja a los clientes con la impresión de que tienen más tiempo para pagar.

### **Consecuencias**

Es importante monitorear a los clientes que pagan tarde. Para ello, se debe designar a un responsable que supervise todo el proceso de cobro.

### **Elegir una estrategia de préstamo y cobranza**

Desde el principio, establezca un plan de pago, tiempo, método de seguimiento y consecuencias si el cliente se retrasa en el pago.

### **Proporcionar métodos de pago**

Ofrecer al cliente una variedad de métodos de pago (efectivo, cheque, entrega, etc.), esto evita demoras y facilita el cobro. Tener un registro actualizado

### **Tener un registro actualizado**

Cree un calendario de cobro con la información requerida actualizada, como número de cuenta, monto, fecha de vencimiento, nombre, etc.

## 4.2.Discusión

Podemos precisar que las causas de las crisis bancarias se pueden dividir en diferentes categorías: inestabilidad macroeconómica; supervisión deficiente; mala estrategia; gestión débil; sistemas de control inadecuados; caos operativo, que se verán reflejadas cuando se aplique el instrumento que correspondan por ellos las medidas son importantes para las empresas porque ayudan a reducir los riesgos que se pueden presentar por la mala gestión o inestabilidad que pueda existir en el país, por eso es importante que Mibanco incluye en la implementación de este tipo de estrategias por la alto morosidad, con la que trabajará como una institución financiera, asimismo según Gitman & Zutter (2012), la aplicación de técnicas con el propósito de establecer qué clientes merecen recibir crédito, es el proceso de selección para el otorgamiento de crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos de esta para otorgar crédito a un cliente.

De acuerdo con el análisis, encontramos que la mayoría de los empleados está de acuerdo con el sistema utilizado en la organización, sin embargo, se puede notar que hay suficiente espacio para mejorar las medidas utilizadas, y las señales que se muestran aquí también como un análisis de préstamo de día de pago, donde se puede ver que estos métodos son igualmente aceptados como una pregunta, como se puede ver en el gráfico, debes en este caso una mejora significativa en los métodos utilizados sería beneficiosa, por otro lado para García y Paredes (2014), indican que las políticas muestran cómo se debe lograr la meta planificada. La estrategia se refiere a cómo planificar herramientas y acciones para ser utilizadas e implementadas en el futuro.

En Mibanco Pátapo se aprecian desde junio, la infracción aumentó de manera constante y de agosto a octubre, la tasa de infracción fue más alta, más alta que en enero y febrero de 2021 en ausencia de la epidemia de COVID-19. El estudio muestra que la variable tasa de criminalidad en la muestra es consistente con el estudio, debido a que también se consideran normales las causas que conducen al aumento de la delincuencia, así como los procedimientos y actitudes del banco hacia los clientes infractores, así como en términos de negligencia. , los resultados muestran que la mayoría está a favor y la minoría declina porque la razón por la que las personas empiezan a retrasar los pagos son los nuevos gastos que aparecen en el hogar a raíz de la pandemia, además Jiménez (2017), dice que la morosidad es una infracción la falta de pago e intereses. La deuda es una deuda pesada, los clientes no han cumplido con sus obligaciones de pago; el fraude es el resultado de un mal crédito basado en información, seguridad y mal juicio.

La implementación de los programas van a permitir solucionar el problema de falta del personal capacitado que es en el sistema de cobranza, como es la incorrecta elaboración de la base de datos de clientes, falta de visibilidad durante la reducción de solvencia o elevado endeudamiento de los clientes, al mismo tiempo para Morales & Morales (2015), definen una estrategia de cobranza como iniciar una tarea de cobranza con mucha energía, inmediatamente después de terminar la tarea, hasta que se discontinúa la gestión de cobranza, cobranza tras cobranza es la única forma real de cobrar las cuentas por cobrar, por lo que con estas herramientas es necesario minimizar la retraso de la entidad financiera investigada.

## V. CONCLUSIONES

Se encontró que el método de otorgamiento de crédito por parte de la entidad financiera es normal, a pesar de que su reglamento interno está orientado a prestar a las PYMES, pero existen otras cosas que pueden causar problemas económicos y financieros a la entidad, tal como los préstamos a empresas no organizadas, con el riesgo de que se permita la expansión de actividades informales, donde el principal sector que tiene la mayor cantidad de préstamos emitidos.

Las estrategias establecidas de la organización permitirán incrementar sus fortalezas, aprovechar sus oportunidades, reducir la morosidad, sus debilidades y amenazas, pero conmemora que la mejor forma de cobrar las deudas es manteniendo una relación cálida, clara y amistosa con tus clientes; después de todo, cuando tratamos de pagar la deuda de manera incorrecta, la respuesta suele ser no.

Se realizó un análisis para conocer la morosidad actual de los clientes, se observa un crecimiento del índice de morosidad desde junio se aprecia un 8% y hasta 6,47% de setiembre, es un incremento superior al 100% en comparación con los meses de enero y febrero del 2021, este crecimiento de deudas de los clientes está relacionado a las restricciones y cambios en la convivencia social, ocasionado que algunos negocios no puedan atender a sus clientes, cierren sus operaciones o sus propietarios han fallecido a causa de la pandemia del COVID-19.

Asimismo, se diseñó estrategias de cobranza para reducirán la morosidad, las cuales están planteadas tanto para un beneficio empresarial como para el cliente, mediante estrategias de capacitación, monitoreo como también mejoras de las políticas y procesos de la entidad financiera.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda fortalecer la calidad de la organización mediante la capacitación continua del personal empresarial en el manejo de las normas y procesos de análisis crediticio; y el cumplimiento de la política de cobro.

Se recomienda que es necesario realizar un seguimiento periódico para conocer el desempeño del empleado y controlar el nivel de atención dirigido al cliente para satisfacerlo con un servicio aceptable y seguir centrado en la gestión empresarial y financiera del cliente, quien surjan un problema, deberá asesorarlo para mejorar su situación económica y financiera.

Se recomienda que el nivel de deuda de Mibanco Agencia Pátapo se reduzca cada año hasta lograr el promedio de períodos anteriores, es necesario compartir información sobre la valoración de las deudas y la forma de entrega, que permita conocer el buen y mal comportamiento de las autoridades de Mibanco.

Se recomienda implementar el Plan de Política Financiera a futuro con la aprobación previa de la gerencia de Mibanco.

## VII. LISTA REFERENCIAS

Aguilar y otros. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruana.

Obtenido

[https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10\\_aguilar.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf)

Apoyo, A. (2021). Mibanco – Banco de la Microempresa. Obtenido

<https://www.aai.com.pe/wpcontent/uploads/2021/03/Mibanco-Dic-20-Inst-Instrum.pdf>

Apoyo, A. (2021). EDPYME Acceso Crediticio. Obtenido [https://www.aai.com.pe/wp-](https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/09/Edpyme- Acceso-Crediticio-Jun-21.pdf)

[content/uploads/2021/09/Edpyme- Acceso-Crediticio-Jun-21.pdf](https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/09/Edpyme- Acceso-Crediticio-Jun-21.pdf)

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación científica (Vol. 2da Edición).

México: Pearson Educación.

Bobadilla, E. (2018). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú.

Obtenido <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>

Brachfield, P. (2015). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Obtenido

de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normalesrestrictivas-o-flexibles>

Brachifield, P. (2008). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Obtenido

[https://books.google.com.pe/books?id=jAWw1idC7IC&printsec=frontcover&so](https://books.google.com.pe/books?id=jAWw1idC7IC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)  
[urce=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jAWw1idC7IC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Chandler, A. (2003). Strategy and Structure. Chapters in the history of the American

Industrial Enterprise. New York: Beard Books. Obtenido

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Estrategias%20pdf.pdf>

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Obtenido <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Cuervo, A. (1995): Dirección de Empresas de los noventa: Homenaje al profesor; Marcial Jesús López Moreno, Civitas, Madrid. Recuperado <https://zaguan.unizar.es/record/16333/files/TAZ-TFG-2014-1669.pdf>

Del Valle Córdova, E. (2005). Crédito y Cobranzas. Obtenido [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

Fernández, L. y otros. (2021). Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Fernandez\\_Requiz\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf)

Gobierno Corporativo (2018). La Estrategia Corporativa. Obtenido <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2018/1.Estrategia-Corportiva.pdf>

Guillén, U. (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Obtenido <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de->

Guzmán, M. (2018). Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial. Obtenido <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/271/1/LIBRO%20LISTO-ilovepdf-compressed-2.pdf>

León, V. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 19(2), 379-389. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>

Millan , A. (2017). Ética de la investigación con seres humanos. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Morales , J., & Morales, A. (2015). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Morales, A y otro. (2014). Crédito y Cobranza. México D.F.: Grupo Patria.

Obtenido

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales.pdf)

Pajares, A. (2000). Conceptualización del riesgo en los mercados financieros.

Obtenido <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/359/356>

Pérez, A. (2018). Estudio de las Prioridades Competitivas de la Estrategia de Operaciones de las PYMES en Venezuela. Obtenido

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetEstudioDeLasPrioridadesCompetitivasDeLaEstrategiaD-3997142.pdf>

Ramos, M. L. (2017). Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa “Inmega. para obtener el título de licenciado en contabilidad y auditoría, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, Ecuador, Quito.

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271_1.pdf)

Saavedra, M y otros. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca.

Obtenido <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Obtenido

[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)

Tamayo, E. y otros. (2012). Proceso integral de la actividad comercial. España: Editex S.A.

Zurita y otros. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso:

Empresa Indema Perú S.A.C. Obtenido

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1175-Texto%20del%20artículo-4942-1-10-20191112.pdf>

## VIII. ANEXOS

## Anexo 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumentos
<b>Independientes:</b> Estrategias	Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.	Esta es una operación para lograr el fin propuesto en cuanto a la reducción de la deuda contraída por el usuario, la cual es muy importante para que la empresa recupere la cuenta de crédito.	Análisis Estratégicos	Análisis del cliente	Cuestionario
				Análisis del entorno	
			Estrategia Corporativa	Decisiones futuras	
				Prioridades competitivas	
<b>Dependientes:</b> Morosidad	Según Brachfield (2003), los incumplimientos son la práctica de los deudores que no pagan sus deudas a tiempo, ya sean individuos o empresas, y los incumplimientos son retrasos en los pagos que pueden resultar en deudas incobrables durante un período de tiempo.	El retraso de pago, de avance se establece como un compromiso de cumplir con un compromiso que el fideicomiso ha otorgado a un cliente determinado.	Morosidad crediticia	Riesgo de crédito	
				Riesgo cambiario	
			Tipos de Morosidad	Deudores Temporales	
				Deudores Intencionales	
<b>Interviniente:</b> Área de créditos y cobranza	El crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes y/o servicios sin pagar en el momento de ser recibidos a cambio de una promesa de pago de una suma pecuniaria que está cuantificada en una fecha concreta en el tiempo. (Brachfield, 2009 p.20)	Se puede considerar como la entrega de un valor actual, sea en dinero, mercancía y/o un servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de recibir un valor equivalente esperado en un futuro	Gestión de créditos y cobranza	Clientes	
				Plazo de Cobranzas	
			Las etapas de la cobranza	Seguimiento de cobranza	
				Plazos de pagos	

## Anexo 2

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variable	
¿De qué manera las estrategias del área de créditos y cobranzas pueden reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021?	Elaborar estrategias del área créditos y cobranzas que permiten reducir la morosidad de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.	Si se establece estrategias de cobranzas, entonces se reducirán la morosidad en los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.	<b>Dependiente:</b> Morosidad	
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Independiente:</b> Estrategias	
	a) Detallar del proceso de otorgamiento de crédito en los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.		<b>Interviniente:</b> Área de créditos y cobranza	
	b) Descripción de las estrategias de cobranza que se aplican en la actualidad en clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	c) Análisis de la morosidad de los clientes de Mibanco agencia Pátapo 2021.		Estrategia de Cobranzas	Fases de Cobranza Cobranza de la Cartera Morosa
	d) Diseñar las estrategias de cobranzas de la entidad financiera Mibanco agencia Pátapo 2021.		Estrategia Corporativa	Decisiones Futuras Prioridades Competitivas
			Morosidad crediticia	Riesgo Crédito Riesgo Crédito
			Tipos de morosidad	Morosos Intencionales
				Morosos Fortuitos
				Morosos Incompetentes
	Morosos Negligentes			
	Gestión del Área de Crédito y Cobranza	Morosos Circunstanciales		
		Funciones del Área de Créditos Funciones del Área de Cobranza		
	Tipos de Cobranza	Cobranza Administrativa		
		Cobranza Extrajudicial		
		Cobranza Judicial		
<b>Diseño y Tipo de Investigación</b>	<b>Población, Muestra y Muestreo</b>		<b>Procedimiento y Procesamiento de Datos</b>	
<b>Tipos y Nivel de Investigación</b>	<b>Población:</b> Todos los deudores de agencia Mibanco del 2021.		Obtener los datos necesarios utilizando las herramientas de entrevista, explicar de acuerdo con la teoría subyacente, especificar las dimensiones e indicadores relevantes y luego aplicar y recopilar los datos la información que organiza y calificará las respuestas obtenidas en el cuestionario, para las estrategias de cobranzas de Mibanco.	
Enfoque: Cuantitativa Tipo: aplicada Nivel: descriptiva	<b>Muestra:</b> Se tomará en este caso los 7 deudores de mayor deuda morosa.			
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Muestreo:</b> No probabilístico			
No experimental				

## Anexo 3

### 1. INSTRUMENTO I (CUESTIONARIO)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



#### **CUESTIONARIO N° 1**

#### ENTREVISTA

Objetivo: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad recopilar información para la investigación de Estrategias del Área Créditos y Cobranzas para Reducirán la Morosidad de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Pátapo 2021.

#### **Datos:**

Nombre del entrevistado: Elmer Núñez

Centro de trabajo: Mibanco – Pátapo

Cargo que desempeña: Supervisor de Negocio

Detallar el proceso de otorgamiento de créditos.

#### **1. ¿Desde cuándo ocupa este cargo en Mibanco?**

Año 2019 hasta la actualidad.

#### **2. ¿Desde cuándo desempeña el cargo en el área de créditos y cobranzas?**

Desde hace 3 años en Pátapo.

#### **3. ¿Qué proceso se sigue para otorgar los créditos?**

Visita a los clientes, identificación de necesidad de crédito,

**4. ¿Qué provisiones se toman en cuenta para la gestión de riesgo financiero?**

Otorgando crédito acorde a la capacidad del cliente.

**5. ¿En qué medida la entidad capacita a los colaboradores en el manejo de la morosidad?**

Identificar problemática – soluciones de efectividad (capacitaciones).

**6. ¿Qué índice de mora vencida hay en la empresa?**

Mediano riesgo.

**7. ¿Qué índice de mora de alto riesgo hay en la empresa?**

10 % de riesgo.

**8. ¿Qué estrategias se aplican para disminuir la morosidad?**

Brindar soluciones: cambio de fecha

**9. ¿Con qué puesto se siente más cómodo en un banco?**

Con el actual – supervisión de negocio.

**10. ¿Le gusta trabajar de cara al público?**

80% campo – 20% oficina.

**11. ¿Ha tenido experiencias negativas con algún cliente?**

Sí.

**12. ¿Cuáles son sus puntos fuertes como empleado de un banco?**

Capacidad de trabajar bajo presión.

**13. ¿Se estudian los antecedentes del cliente para otorgar un crédito?**

Sí.

**14. ¿Existen políticas referentes al circuito de cobranzas?**

Sí.

**15. ¿Existen políticas sobre las condiciones generales de cobranzas?**

Sí.

**16. ¿Cree usted que se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control que les ayuden a minimizar los riesgos de crédito?**

Sí.

**17. ¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta el flujo de efectivo de la compañía, que medidas cree Ud., que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

Capacitación fluida.

**18. ¿Cuál es su experiencia previa en un banco?**

Ninguna.

## Anexo 4

### INSTRUMENTO II.

#### CUESTIONARIO N°2

Control interno para ser aplicado al personal que labora en el área de otorgamiento del área de crédito y cobranzas.

ESCALA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	TD	D	I	A	TA
	<b>Variable: Estrategias de cobranza</b>					
	<b>Estrategia para realizar contacto con el cliente</b>					
1	¿Cree que existe una manera perfecta de comprobar para evitar el riesgo de crédito?	1	2	3	4	5
2	¿Crees que hay una habilidad para verificar a los clientes cuando les das crédito?	1	2	3	4	5
3	¿Existe un equilibrio adecuado entre las áreas correctas para verificar al otorgar préstamos?	1	2	3	4	5
4	¿Cree que hay suficiente para monitorear la provisión de préstamos?	1	2	3	4	5
5	¿Crees que hay una próxima temporada de recaudación de fondos?	1	2	3	4	5
	<b>Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda</b>					
6	¿Cree que la organización ofrece un método de pago que le permite cumplir con los plazos de sus clientes?	1	2	3	4	5
7	¿Proporcionar opciones de pago permite a los clientes identificar a Mibanco?	1	2	3	4	5
8	¿Cree usted que la empresa está haciendo liquidación de deudas?	1	2	3	4	5

9	¿Ofrecen descuentos para clientes responsables?	1	2	3	4	5
10	¿Hay recompensas para los clientes que pagan sus deudas a tiempo?	1	2	3	4	5
11	¿Existe una negociación de préstamo si el cliente tiene dificultades para pagar el préstamo?	1	2	3	4	5
	<b>Variable de morosidad</b>					
	<b>Morosos fortuitos</b>					
12	¿Cree que la falta de liquidez por la pandemia es la razón del retraso en el pago de la deuda?	1	2	3	4	5
13	¿Han experimentado los clientes varios retrasos en el pago de sus deudas durante el último año?	1	2	3	4	5
	<b>Morosos intencionales</b>					
14	¿Los clientes morosos creen que se debe a la falta de compromiso de pago de la deuda?	1	2	3	4	5
15	¿Hay voluntad en la comunidad para asesorar a los clientes en estos tiempos difíciles?	1	2	3	4	5
16	¿Los empleados están capacitados en nuevas técnicas de ventas y marketing para ayudar a los clientes en estas situaciones?	1	2	3	4	5
	<b>Morosos negligentes</b>					
17	¿Cree que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?	1	2	3	4	5
18	¿La entidad financiera Mibanco terceriza el cobro de los saldos de clientes que aún no han pagado?	1	2	3	4	5
	<b>Morosos circunstanciales</b>					
19	¿Alguna vez ha tenido clientes con buen historial crediticio, pero en el contexto de esta pandemia, han tenido problemas para realizar los pagos?	1	2	3	4	5
20	¿Se implementaron las estrategias de consultoría para aquellos clientes que presentaban deficiencias en su negocio?	1	2	3	4	5
	<b>Morosos despreocupados</b>					
21	¿Piensa que algunos clientes, a pesar de que tienen un negocio en crecimiento, no están pagando sus facturas porque no están organizados?	1	2	3	4	5

22	¿Mibanco está de acuerdo a favor de ambas partes en realizar los pagos a tiempo?	1	2	3	4	5
23	¿Crees que es más conveniente dividir tu préstamo para cubrir los pagos en las fechas de vencimiento?	1	2	3	4	5
24	Al pagar en cuotas, ¿Los clientes realizaron sus pagos de manera más responsable?	1	2	3	4	5