



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“GESTIÓN DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD
EN LA AGENCIA GREGORIO ALBARRACÍN DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
TACNA, 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. PEREZ HUANCA, UBALDO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

TACNA- PERÚ

2021

DEDICATORIA

Mediante el presente quiero dedicar en especial a mi madre que siempre estuvo conmigo en cada momento del desarrollo de mi carrera y a la vez por forjarme como una persona con valores y direccionarme por el camino correcto, a mis hermanos y a las personas que en algún momento me alentaban para sobresalir de eventualidades adversas que se me presentaban en el camino.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas del cual me siento orgulloso por la formación que me brindaron, a los docentes, compañeros y a todas las personas que me dieron su apoyo para realizar el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo de determinar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021. Para lo cual, se realizó una investigación de tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, método cuantitativo y diseño no experimental - transversal, empleando como instrumento el cuestionario para una muestra de 12 unidades de estudio. Se hizo uso de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y el estadístico de correlación de Spearman para determinar el grado de relación entre ambas variables y sus dimensiones. Los resultados mostraron que existe relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad ($\rho = .793$; $p < .05$), de la misma forma entre esta última variable y las dimensiones sistema de cobranza ($\rho = .643$; $p < .05$) y estrategias de recuperación de créditos morosos ($\rho = .767$; $p < .05$), en cambio no es así respecto a las dimensiones estrategias de evaluación crediticia ($\rho = .376$; $p > .05$) y procesos judiciales ($\rho = .420$; $p > .05$).

Palabras clave: Gestión de cobranza, nivel de morosidad, sistema de cobranza, recuperación de créditos, evaluación crediticia, procesos judiciales.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.2.1. Delimitación espacial.....	4
1.2.2. Delimitación social.....	4
1.2.3. Delimitación temporal	4
1.2.4. Delimitación conceptual.....	4
1.3. Problema de investigación.....	4
1.3.1. Problema principal.....	4
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5

1.5. Justificación e importancia de la investigación	6
1.5.1. Justificación de la investigación.....	6
1.5.2. Importancia de la investigación	8
1.5.3. Limitaciones	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Antecedentes internacionales	9
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Gestión de cobranzas.....	13
2.2.2. Nivel de morosidad.....	18
2.3. Definición de términos básicos	22
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	24
3.1. Hipótesis.....	24
3.1.1. Hipótesis general.....	24
3.1.2. Hipótesis secundarias	24
3.2. Variables de la investigación	25
3.2.1. Definición conceptual	25
3.2.2. Definición operacional	25
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
4.1. Tipo y nivel de investigación	27
4.1.1. Tipo de investigación.....	27
4.1.2. Nivel de investigación.....	27
4.2. Método y diseño de la investigación	27
4.2.1. Método de investigación.....	27
4.2.2. Diseño de investigación.....	28
4.3. Población y muestra de la investigación.....	29

4.3.1. Población.....	29
4.3.2. Muestra	29
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	29
4.4.1. Técnicas	29
4.4.2. Instrumentos.....	30
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
5.1. Análisis de fiabilidad	31
5.2. Análisis descriptivo	32
5.2.1. Gestión de cobranzas.....	32
5.2.2. Nivel de morosidad.....	42
5.3. Análisis inferencial	47
5.3.1. Prueba de normalidad	47
5.3.2. Pruebas de hipótesis	48
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES	58
SUGERENCIAS.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	67
Anexo 01: Matriz de consistencia	67
Anexo 02: Instrumento de medición	69
Anexo 03: Base de datos.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Cuadro de operacionalización de variables</i>	25
Tabla 2	<i>Interpretación de los coeficientes de confiabilidad</i>	31
Tabla 3	<i>Resumen del procesamiento de casos</i>	32
Tabla 4	<i>Indicador alfa de cronbach</i>	32
Tabla 5	<i>Nivel de la gestión de cobranzas</i>	32
Tabla 6	<i>Nivel de sistema de cobranza</i>	33
Tabla 7	<i>Indicadores de la dimensión sistema de cobranza</i>	35
Tabla 8	<i>Nivel de las estrategias de evaluación crediticia</i>	36
Tabla 9	<i>Indicadores de la dimensión estrategias de evaluación crediticia</i> ...	37
Tabla 10	<i>Nivel de las estrategias de recuperación de créditos morosos</i>	38
Tabla 11	<i>Indicadores de la dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos</i>	39
Tabla 12	<i>Nivel de procesos judiciales</i>	40
Tabla 13	<i>Indicadores de la dimensión procesos judiciales</i>	41
Tabla 14	<i>Nivel de morosidad</i>	42
Tabla 15	<i>Nivel de ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia</i>	43
Tabla 16	<i>Indicadores de la dimensión ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia</i>	44
Tabla 17	<i>Nivel de tipos de morosos</i>	45
Tabla 18	<i>Indicadores de la dimensión tipos de morosos</i>	46
Tabla 19	<i>Prueba de normalidad Shapiro-Wilk</i>	47
Tabla 20	<i>Prueba de correlación de la hipótesis general</i>	48
Tabla 21	<i>Valores de coeficiente de correlación</i>	49
Tabla 22	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 1</i>	50
Tabla 23	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 2</i>	51

Tabla 24 <i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 3</i>	53
Tabla 25 <i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 4</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la gestión de cobranzas	33
Figura 2. Nivel de sistema de cobranza	34
Figura 3. Nivel de las estrategias de evaluación crediticia	36
Figura 4. Nivel de las estrategias de recuperación de créditos morosos	38
Figura 5. Nivel de procesos judiciales.....	40
Figura 6. Nivel de morosidad	42
Figura 7. Nivel de ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia	43
Figura 8. Nivel de tipos de morosos.....	45
Figura 9. Gráfico de dispersión de la hipótesis general.....	48
Figura 10. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 1.....	50
Figura 11. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 2	52
Figura 12. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 3.....	53
Figura 13. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 4.....	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la sede Gregorio Albarracín de la CMAC Tacna. Con motivo de realizar el estudio “GESTIÓN DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA GREGORIO ALBARRACÍN DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, 2021”. En la actualidad, la gestión de cobranza es una de las operaciones más complejas de las empresas, dado que conlleva un conjunto de acciones, estrategias o planes que deberán de ser combinadas junto a una adecuada capacidad de negociación y además de tacto para lograr que clientes denominados morosos logren cumplir con sus obligaciones de pago.

Por ello la investigación consta de los siguientes capítulos: En el primer capítulo se hace mención a los antecedentes de la investigación, tales como la problemática, la justificación, los objetivos, entre otros planteados para el estudio. El segundo capítulo se encuentra relacionado al desarrollo del fundamento teórico y los antecedentes de investigación necesarios para entender el ámbito de desarrollo de la investigación. En el tercer capítulo se establece las hipótesis y variables de estudio.

El cuarto capítulo se relaciona con el marco metodológico, contiene el diseño de investigación, población y muestra, materiales e instrumentos, y el procedimiento de tratamiento de datos. En el quinto capítulo se exponen los

resultados hallados en la investigación representados a través de tablas y figuras de estadística descriptiva e inferencial. En el sexto capítulo, se realiza una comparación entre los resultados obtenidos en la presente investigación junto con otros logrados de investigaciones previas. Finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias, finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía. Instituciones financieras sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2004)

Con el boom del crecimiento de los pequeños empresarios y el otorgamiento del financiamiento a estos, la calidad de la cartera es una preocupación constante de las instituciones crediticias. Ya sea que se trate de entidades financieras, propiamente, como bancos y financieras, o de empresas que realizan actividades de ahorro y crédito y que financian amplios sectores económicos. (Fajardo, Torres, & Bosco, 2016)

A nivel nacional, de acuerdo a la Asociación de Bancos (Asbanc) durante el año 2016 se reportó una morosidad total de 2.77%, considerado el más alto de los últimos 10 años, tal es el caso de las pequeñas empresas que alcanzó el 9.31% y en la mayoría de los tipos de créditos la tendencia fue similar, a excepción de los créditos de consumo

que se mantuvieron estables alrededor de los 3.54%. (ConexiónEsan, 2016)

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú forman parte importante del desarrollo económico del país ya que otorgan financiamiento a agentes que no suelen ser atendidos por las tradicionales instituciones bancarias. Los principales clientes de las CMAC son las micro y pequeña empresa (MYPE) debido a que entre ambos suman aproximadamente el 60% de la totalidad de créditos directos de estas instituciones.

Debido a que el mercado objetivo de las CMAC es principalmente caracterizado por los créditos a MYPE's. las financieras asumen un mayor nivel de riesgo en sus operaciones, durante los últimos años el nivel de riesgo asumido se vio reflejado en los altos niveles de morosidad que muestran en su información financiera. Entre las principales razones de los altos niveles de morosidad se encuentra la flexibilidad de la evaluación crediticia, incrementando aún más los niveles de riesgo que afrontan las CMAC, en su búsqueda de mayor expansión, número de colocaciones y número de agencias. Además, otro de los factores que explican la morosidad, son los conflictos de interés de los altos funcionarios de las CMAC, y las elevadas tasas de interés de sus productos microfinancieros. (Agurto & Córdova, 2017)

CMAC Tacna, durante el período 2010 – 2014 experimento en cada una de sus agencias de la ciudad de Tacna un notable incremento de los índices de morosidad en un 3.87%, siendo 2.29% en el año 2010 y 6.16%

en el 2014. El incremento de la cartera morosa paso de S/4,720 millones a S/14,004 millones en dicho periodo, de igual manera la cartera de créditos ascendió de S/206,425 millones a S/227,209 millones de soles. (Calloapaza, 2017)

Ferrer (2019), a través del diario La República, menciona que durante los años 2017 y 2018 la CMAC de Tacna otorgó millonarios créditos a empresas bajo condiciones irregulares, afectando actualmente sus cifras de morosidad, junto con incumplir los reglamentos de la financiera, en algunos casos los hechos fueron denunciados ante el Ministerio Público. La Oficina de Auditoría Interna emitió informes que detectaron y corroboraron delitos como la falsificación de documentos, negocios no existentes, traspasos ilegales de dinero, entre otros, situación que ha involucrado a 13 personas, entre exfuncionarios y trabajadores de la institución.

La situación observada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, al igual que en otras instituciones financieras a nivel nacional, los índices de morosidad de los clientes están en constante crecimiento, en ocasiones por la actual situación económica propiciada por el COVID-19, así como por malos procedimientos de otorgamiento de créditos por trabajadores de las empresas. Es debido a estas razones la necesidad de realizar una investigación según las características señaladas en el presente estudio, para identificar plenamente los problemas y propiciar la solución de las mismas.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación será desarrollada espacialmente en el distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna.

1.2.2. Delimitación social

La investigación será realizada en colaboración con los analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Agencia Gregorio Albarracín.

1.2.3. Delimitación temporal

El desarrollo de la investigación será llevado a cabo en los meses de marzo y abril del año 2021.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación comprende dos variables: la gestión de cobranza y la recuperación de cartera morosa.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?

¿Cuál es la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?

¿Cuál es la relación entre las estrategias de recuperación de créditos morosos y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?

¿Cuál es la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Determinar la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos morosos y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Determinar la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación de la investigación

1.5.1.1. Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente debido a que las conclusiones que se generen como parte del estudio de la relación existente entre las variables gestión de cobranzas y nivel de morosidad, servirán de soporte y fuente de información para futuras investigaciones, debido a que se recopilarán, ampliarán y estudiarán conceptos en base a los planteamientos teóricos formulados por autores con trayectoria y estudiosos del tema, repercutiendo en información renovada y selecta para estudiantes y profesionales.

1.5.1.2. Justificación metodológica

Metodológicamente la investigación se justifica debido a que el modelo de investigación generado del fundamento teórico servirá de referencia para posteriores estudios, considerando la aplicación de cuestionarios y técnicas de procesamiento de datos que se usarán de antecedentes para el desarrollo de posteriores trabajos de investigación, debido que actualmente la gestión de cobranzas desempeña un rol importante en las empresas financieras.

1.5.1.3. Justificación práctica

Los resultados que se logren obtener del estudio serán beneficiosos de forma directa para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, específicamente a la sede ubicada en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, debido a que permitirá a los empresarios dar inicio a un proceso de diagnóstico, evaluación y mejoras; permitiendo observar los puntos críticos concernientes a la gestión de cobranzas y en base a los hallazgos implementar acciones de mejora de cada una de sus operaciones y procesos, para reducir sus niveles de morosidad, y beneficiar a la administración de la financiera.

1.5.2. Importancia de la investigación

En nuestro país, el sistema financiero es muy golpeado por la falta de pagos, por parte de sus acreedores y eso se debe a las malas prácticas financieras por parte del usuario como tener varias deudas en diferentes bancos, realizar préstamos por encima de su capacidad de pago, no tener una liquidez estable, no tener un aval responsable que pueda asumir el cumplimiento de pago, todo esto afecta mucho a las empresas del sistema financiero que al no tener un pronto pago de su capacidad económica esta merma de forma negativa en la rentabilidad de las empresas financieras. Por tanto, la investigación es importante para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito debido a que permitirá identificar los problemas en la gestión de cobranzas y su relación con los niveles de morosidad dentro de la institución, situación que ayudará a mejorar sus procesos y tomar mejores decisiones en beneficio de los clientes internos y externos de la empresa.

1.5.3. Limitaciones

Una de las principales limitaciones que deberá de afrontar el desarrollo de la investigación es la actual situación social generada por la pandemia del COVID-19 que puede afectar la colaboración de los participantes del estudio, por temor a contagios. Además, la negativa por parte de la institución en la proporción de información referente a los indicadores de morosidad del último período.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Coronel (2019) en la investigación “*Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*”, se estableció que el sector de cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en proceso de debilitamiento patrimonial debido a que debe afrontar el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, gracias a un inadecuado esquema de gestión de cobranzas; el modelo scoring para la evaluación del riesgo no es una herramienta confiable, debido a que la base de datos no guarda uniformidad ni consistencia para la elaboración de modelos econométricos; la cooperativa Alianza del Valle no posee procedimientos de control para el seguimiento y evaluación de la efectividad de sus canales de cobranza, por tanto que la mayor parte de la morosidad corresponde a cartera vencida de mayor maduración; finalmente, la presencia de gran cantidad de instituciones financieras ha incidido para que el usuario busque otras opciones

Lemoine, Vélez, Varela, Zambrano y Castellanos (2017) en la investigación *“Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador”*, se estableció un modelo de gestión de cobranza que contempla un conjunto de acciones que permitirán la preparación del personal implicado, para hacer uso del modelo como una herramienta de trabajo diaria, entre las cuales se encuentra la capacitación del personal de la institución que tendrá a cargo la otorgación de los créditos, creación de equipos de trabajo con personal de la institución e investigadores externos y realización de sesiones de trabajo en grupo para determinar la misión de la organización y lograr el compromiso de los colaboradores.

Avalos (2014) en la investigación *“Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador”*, se estableció que la gestión de cobro es una práctica in house y tercerizada por especialistas en el campo para sostener indicadores de rendimiento; los procesos de cobranza se encuentran articulados con la naturaleza del negocio y con la exposición al riesgo de no poder recuperar las obligaciones; la gestión de cobranza se lleva en diferentes etapas vinculados a los objetivos estratégicos del negocio y sus estrategias de recuperación para racionalizar, estructurar y automatizar la gestión.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Montalvo (2020) en la investigación *“Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019”*, a través de un estudio correlacional causal con enfoque mixto y diseño no experimental transversal, se llegó a la conclusión que la fijación de metas ($r=0.488$, $p=0.004$), el control documentario ($r=0.731$, $p=0.000$) y el proceso de cobranza ($r=0.844$, $p=0.000$) inciden significativamente en la recuperación de cartera castigada de las empresas de cobranza encargadas de recuperar la cartera castigada del Banco Falabella en el año 2019.

Sanchez (2020) en la investigación *“Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén”*, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, propositiva descriptiva y diseño no experimental, se concluyó que el análisis documental permite afirmar que la morosidad vulnera la rentabilidad de la empresa, así también que la morosidad se ha convertido en un hábito entre los clientes, generando un incremento en los niveles de morosidad años tras año, a pesar de que la empresa aplica políticas de cobranza financieras.

Inga (2018) en la investigación *“Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017”*, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y diseño no experimental-

transversal, concluyó que existe una correlación positiva fuerte de la gestión de ambas variables, donde se finiquita que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de 0.695, esto debido a que las diferentes acciones que se efectúan en el área de cobranzas se involucran con los sistemas de gestión, a pesar que realizar la cobranza representa un alto costo para la institución, siendo los resultados producto de las labores que realizan los equipos de trabajo.

Alfaro y Vargas (2017) en la investigación *“Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016”*, a través de un estudio descriptivo-correlacional, se concluyó que las políticas de cobranza si fueron determinante del nivel de morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016, debido a que estas políticas influyeron positivamente en la recuperación de la mora, por cuanto los funcionarios de negocios y asesores de cobranza aplicaron estas políticas en estricto cumplimiento de los objetivos que tuvo la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank, para reducir y mantener la mora en los niveles exigidos por la banca financiera peruana.

Sologuren (2016) en la investigación *“Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Cusco”*, a través de un estudio descriptivo –

correlacional, se concluyó que existe relación negativa al 84.8% entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera morosa en la Instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco en el período 2012-2014, la gestión de riesgo crediticio en la instituciones estudiadas presentan un riesgo alto confirmado por el 66.7% de las empresas que se encuentran en dicha condición, así como sus herramientas de evaluación de créditos (66.7%), políticas de crédito (66.7%) y la administración de riesgo crediticio (88.9%).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cobranzas

2.2.1.1. Definición

De acuerdo a Barreto (2011), consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas; para que esta sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio; estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Es una actividad que tiene como objetivo la reactivación de la relación comercial con los clientes, intentando mantener sus créditos al día y de esta manera lograr aprovechar las ventajas de sus productos. Además, es un proceso a través del cual se hace efectiva la percepción de un pago por concepto de una compra,

prestación de servicios, cancelación de una deuda, entre otros. Estas acciones pueden ser desarrollada por la propia empresa, a través de un área especializada, o puede ser tercerizada a otra institución. (Cardozo, 2015)

Las estrategias implementadas en la gestión de cobranza, permite a las empresas el mantenimiento de los clientes, además de la posibilidad de volver a proporcionar un préstamo; es un proceso clave para la generación de hábitos y cultura de pago por parte de los clientes. También es vista como un área de negocios encargada de generar rentabilidad, a través de la conversión de pérdidas en ingresos. La cobranza debe ser entendida como parte del ciclo de crédito, y no como el paso final, puesto que durante esta etapa la empresa recibe abundante información a través de la retroalimentación sobre las políticas generales y actividades de cada subproceso; promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento. (Casanova & Beltrán, 2013)

De acuerdo a Morales y Morales (2014), se denomina gestión de cobranza a el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera adecuada y oportuna a los clientes para la recuperación de los créditos, de forma tal que los activos exigibles de la empresa se transformen en activos líquidos de manera rápida y eficiente,

conservando durante el proceso la predisposición de los clientes para la adquisición de futuros productos y/o servicios.

2.2.1.2. Dimensiones

2.2.1.2.1. Sistema de cobranza

De acuerdo a Greco (2010), es una guía empleada por todas las empresas que se dedican al otorgamiento de créditos, en el cual se pueda recuperar el monto otorgado como préstamo, considerando los procesos y habilidades para lograr el cobro oportuno de todos los créditos generados, tomando en cuenta que es un sistema u secuencia de procedimientos desarrollados de forma continua para lograr resultados favorables que beneficien a la organización.

Como parte del sistema de cobranza, los procesos de cobranza cumplen un rol importante, puesto que el cliente toma noción de separar su cuota de su capital, además de procurar mantener un volumen apropiado de ingresos y generar en ellos un hábito de pago puntual (Ettinger & Goliet, 2000)

En las normas de cobranza, se mencionan los momentos, la forma como se tiene que cobrar y el monto exacto de la cuota, se debe realizar la cobranza en condiciones que permitan mantener la relación o vínculo con los clientes, tanto que estos se muestren satisfechos por la información. (Villaseñor, 1995)

Según Ettinger y Goliet (2000), las políticas de cobranza son las formas que se aplican a los usuarios para la realización de la cobranza correspondiente a las fechas mencionadas.

2.2.1.2.2. Estrategia de evaluación crediticia

El objetivo de la evaluación crediticia es proporcionar el crédito o préstamo considerando las condiciones básicas o políticas de otorgamiento de la entidad, es decir los records de pagos, plazos, garantías, monto de los créditos, donde se brinden mantener una relación permanente y duradera con los clientes (EUMED, 2009)

Con la finalidad del otorgamiento de los diferentes tipos de crédito al cliente, se deberá

evaluar a través de un análisis cuantitativo y cualitativo la solvencia moral y capacidad de pago de los potenciales clientes, sean personas jurídicas o naturales (EUMED, 2009)

Considerando que el cliente pague o no el dinero que se le fue otorgado, es necesario identificar previamente el riesgo crediticio de otorgar un crédito a un cliente deficitario antes de tomar cualquier decisión, para que pueda contrapesar las incidencias que tienen los créditos ya identificados, o tener que asumir el mínimo riesgo posible. (Añaez, 2014)

2.2.1.2.3. Estrategia de recuperación de créditos morosos

Se hace uso de diferentes tácticas o procesos en las cuales la remisión de misivas, son de las más usadas cuando el cliente empieza a retrasarse en sus cuotas. Para que exista efectividad durante el período de cobranza, se toma en consideración los aspectos principales del porque el cliente no logra efectuar el pago en las fechas indicadas, es decir, indagar porque el cliente se retrasó en su cuota, que estrategias se tomaron y como se deberá de realizar la cobranza al cliente, donde

se pretende resolver la situación incumplimiento del pago, y saber si todas las estrategias de cobranza ejecutada son las adecuadas y si se ha obtenido algún resultado favorable (Gómez, 2002)

2.2.1.2.4. Procesos judiciales

Se llevan a cabo cuando el cliente se niega a pagar la cuota retrasada o no desea renegociar con la entidad, debido a esta situación las entidades financieras se ven en la obligación de acudir a este proceso, las etapas que se deben de realizar son:

- Preventiva: Hacer de conocimiento que el plazo pactado se encuentra pronto a culminar, para buscar la intención de pago por parte del cliente.
- Extrajudicial: Procesos y mecanismos para lograr recuperar el capital, evitando iniciar algún proceso judicial con el cliente.
- Legal: Ultima herramienta a utilizar por las entidades financieras, a fin de no perder el capital invertido.

2.2.2. Nivel de morosidad

2.2.2.1. Definición

Según Jaime (2013) la morosidad es la falta de cumplimiento, la falta de pago y atraso de las deudas que tiene el deudor o cliente que accede a un préstamo,

ocasionando que las empresas que prestan el servicio de préstamo tengan menos liquidez, la falta de ingresos y la insolvencia de la institución en su rentabilidad; esta falta de cumplimiento de los préstamos otorgados bajo un periodo determinado genera el bajo desarrollo empresarial. La falta de cumplimiento en las instituciones o personas afines al préstamo, es causada por la falta de una política que asegure el cumplimiento de los créditos, falta de experiencia del propietario en el negocio, falta de capacidad de pagos de acuerdo al crédito y tener muchas deudas por parte del cliente.

De acuerdo al lenguaje empresarial, el término morosidad, hace referencia a los retrasos de pagos o incapacidad de realizar pagos por parte del cliente, además se refiere al incumplimiento o falta de compromiso del cliente moroso; debido a que cualquier institución privada se solventa con ingresos y al no contarse con dicho monto no se puede realizar la proyección de las ventas o servicios que realiza. Por ello refieren que el término morosidad genera confusión, puesto que posee diferentes excepciones, como aquellos créditos que tiene vencimiento que son incobrables ya sea por fallecimiento u otro. (Castillo & Córdova, 2017)

Según Wesley y Branch (2000), la morosidad varía de acuerdo a las variables estipuladas en las políticas en las entidades financieras, la cual busca que los clientes o deudores realicen el cumplimiento de sus pagos y obligaciones en las fechas que les corresponden.

Brachfield (2008) comenta que es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos vencidos que no se han cobrado después de su fecha de finalización en un plazo establecido (créditos no cobrables) y que se contabilizan a las cuentas de pérdidas.

2.2.2.2. Dimensiones

2.2.2.2.1. Ineficacia en el procedimiento de evaluación

Las deficiencias en los procesos de evaluación conllevan a que todos los trabajadores que proporcionen créditos con deficiencias generando morosidad, debido a la falta de conocimientos sobre sus ocupaciones y compromisos que poseen en el seno de la institución. (Aguilar & Camargo, 2003)

De acuerdo a Ross, Westerdfield y Jordan (2010), refieren que la evaluación de los créditos son los lineamientos para definir a que clientes se le deberá de otorgar el crédito o

cuales no se les otorgará. Además, el análisis del crédito son los pasos que deberá de seguir los analistas para tomar la decisión de si el cliente aprueba o no dicha evaluación.

2.2.2.2.2. Tipos de morosos

Existen varios tipos de morosos, Brachfield (2008) menciona que todos los morosos no poseen el mismo comportamiento, por ello es importante primero recoger información sobre cada deudor respecto a la liquidez, endeudamiento, solvencia moral, historial de pagos, etc., de esta forma se conocerá con que tipos de clientes morosos se esta realizando la operación, estos pueden ser (Sanchez & Pacheco, 2020):

- Clientes mal informados: clientes a los cuales no se les proporcionó la debida información sobre las formas de pago y los requisitos.
- Usuario que no cumplieron con el pago: son los clientes que dejaron de cancelar debido a desacuerdos.

- Morosos en situación de crisis: Clientes que se encuentran en quiebra o tienen problemas económicos.
- Deudores fortuitos: Clientes con problemas temporales de caja.
- Pésimos administradores: Clientes que administran mal su negocio.
- Clientes sin planificación: Clientes que sin medir consecuencias se han sobre endeudado, por ello su capacidad de pago se baja.
- Deudores negligentes: Clientes que no poseen la prontitud y el compromiso de realizar el pago.
- Morosos habituales: Clientes que exceden el plazo de pago porque poseen problemas de liquidez en sus negocios o problemas financieros.

2.3. Definición de términos básicos

- a) Análisis de riesgo: Es el uso sistemático de la información disponible para determinar la frecuencia con la que determinados eventos se pueden producir y la magnitud de sus consecuencias.

- b) Aval: Es la declaración contenida en la letra que tiene como finalidad garantizar el pago de la letra de cambio, de tal modo que el avalista asume junto al librado la responsabilidad del pago.
- c) Cobranza administrativa: Es la comunicación que le hace el Servicio de Tesorerías al cliente para recordarle el pago de alguna obligación tributaria, a fin de que concurra a la oficina más cercana a su domicilio con el objeto de regularizar su situación.
- d) Cobranza extrajudicial: Uso de la violencia verbal o intimidatoria, ejercida personalmente o a través de cualquier otro medio, para requerir el pago de una deuda vencida.
- e) Cobranza judicial: Es la última opción que usan las empresas para recuperar su dinero. No existe un plazo exacto, pero en general la Cobranza Judicial comienza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda.
- f) Cobranza: Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra.
- g) Información: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.
- h) Morosidad: Aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

3.1.2. Hipótesis secundarias

El sistema de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Las estrategias de evaluación crediticia se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Las estrategias de recuperación de créditos morosos se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Los procesos judiciales se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

3.2. Variables de la investigación

3.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Variable Independiente: Gestión de Cobranza. –Estos son los principios, políticas y procedimientos de la administración para salvaguardar los bienes y recursos financieros de la entidad teniendo en cuenta la normativa vigente. (Hernandez, 2017).

Variable dependiente: Nivel de morosidad

Efecto y calidad de administrar y gestionar una actividad profesional con destino a establecer los objetivos y medios para la cobranza de créditos. (Vilcarromero, 2013)

3.2.2. Definición operacional

Tabla 1
Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento
Gestión de cobranzas	Sistema de cobranza	– Importancia	Cuestionario
		– Normas	
		– Políticas	
	Estrategias de evaluación crediticia	– Análisis de créditos	
		– Contextos de créditos	
		– Riesgo crediticio	

	Estrategias de recuperación de créditos morosos	<ul style="list-style-type: none"> – Llamadas telefónicas – Registros de recaudo a morada – Misivas – Renegociación 	
	Procesos judiciales	<ul style="list-style-type: none"> – Preventiva – Extrajudicial – Judicial 	
Nivel de morosidad	Ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> – Evaluación crediticia basadas a la garantía – Créditos aptos por afecto o familiaridad – Escasa claridad de la información al usuario 	Cuestionario
	Tipos de morosos	<ul style="list-style-type: none"> – Clientes mal informados – Morosos en situación de crisis – Deudores fortuitos – Morosos habituales 	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación básica, también denominada pura o fundamental, es aquella que tiene como objetivo ampliar y profundizar conocimientos para el entendimiento de fenómenos y/o principios fundamentales.

4.1.2. Nivel de investigación

El estudio pertenece al nivel Descriptivo y Relacional; el nivel descriptivo busca describir fenómenos en una circunstancia temporal y geográfica determinada, estimando parámetros, frecuencias y/o promedios; mediante el nivel relacional se demuestra la dependencia probabilística entre los eventos, permite realizar medidas de asociación y correlación. (Bernal, 2010)

4.2. Método y diseño de la investigación

4.2.1. Método de investigación

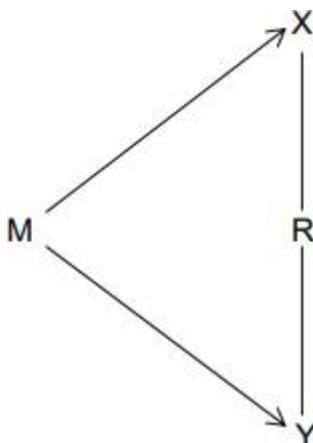
Cuantitativo, usa la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer

patrones de comportamiento y probar teorías. Se realiza la medición de variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas y se establece una serie de conclusiones respecto a las hipótesis.

4.2.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio es No Experimental, debido a que las variables no son conducidas en ningún momento y sólo se realizará una observación de las mismas en su ambiente natural (Hernández et al, 2010). Transeccional, pues se describirá la relación entre variables en un determinado periodo de tiempo.

El esquema de la investigación es:



Donde:

M: Muestra

X: Gestión de cobranzas

R: Relación entre X e Y

Y: Nivel de morosidad

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población

La población se define como un conjunto de casos que poseen especificaciones similares, enmarcados de acuerdo a características de tiempo, lugar y contenido (Hernández et al, 2010). Para fines de la investigación la población será conformada por los 12 trabajadores que ocupan el cargo de Analista de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

4.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández (2014), la muestra representativa de un estudio es un pequeño grupo de la población, porción de la cual se tomarán los datos requeridos para la investigación y a las que se aplicará las mediciones de las variables.

Dado que la población está conformada por 12 unidades de estudio, se optará por el muestreo no probabilístico de tipo censal, razón por la cual la muestra será la totalidad de la población.

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Para fines de la investigación, se empleará la técnica de la encuesta; técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formuladas y

llenadas por un empadronador frente a quien le responde (Tamayo, 2007).

4.4.2. Instrumentos

El instrumento será el cuestionario; modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel que contiene una serie de preguntas, también denominado cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (Arias, 2006).

CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Análisis de fiabilidad

Para la determinación del nivel de confiabilidad del cuestionario y/o instrumento de medición, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach a la totalidad de elementos de la muestra. El coeficiente oscila entre 0 y 1, en el cual el cero señala que se tiene una confiabilidad nula y el uno indica una confiabilidad máxima, considerando el siguiente conjunto de rangos propuestos por Ruiz (2002):

Tabla 2
Interpretación de los coeficientes de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.41 a 0.60	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 3
Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido	0	0.0
Total		12	100.0

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 4
Indicador alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	20

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

Mediante el estadístico Alfa de Cronbach, obtenido a partir de los datos recabados de la aplicación del instrumento de medición, se observa que cuenta con un nivel de fiabilidad Muy alta, representado por un $\alpha=0.840$.

5.2. Análisis descriptivo

5.2.1. Gestión de cobranzas

Tabla 5
Nivel de la gestión de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	8	66.7	66.7	66.7
	Alto	4	33.3	33.3	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

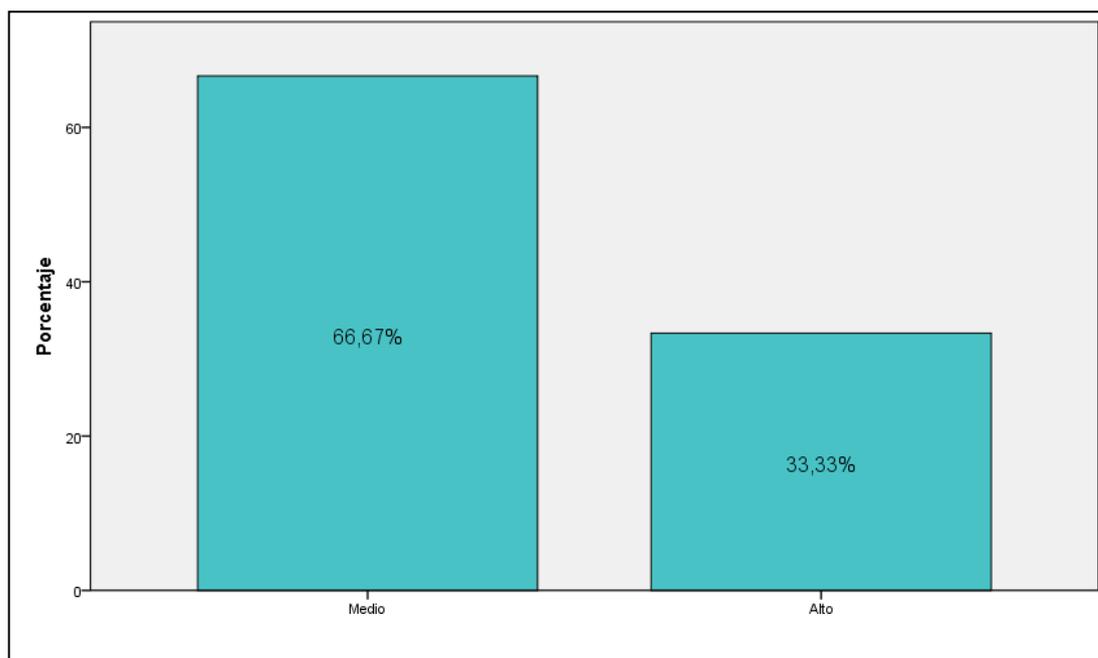


Figura 1. Nivel de la gestión de cobranzas
Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la variable gestión de cobranzas es mayormente de nivel medio con el 66.67% y nivel alto con el 33.33%.

Tabla 6
Nivel de sistema de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	75.0	75.0	75.0
	Alto	3	25.0	25.0	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

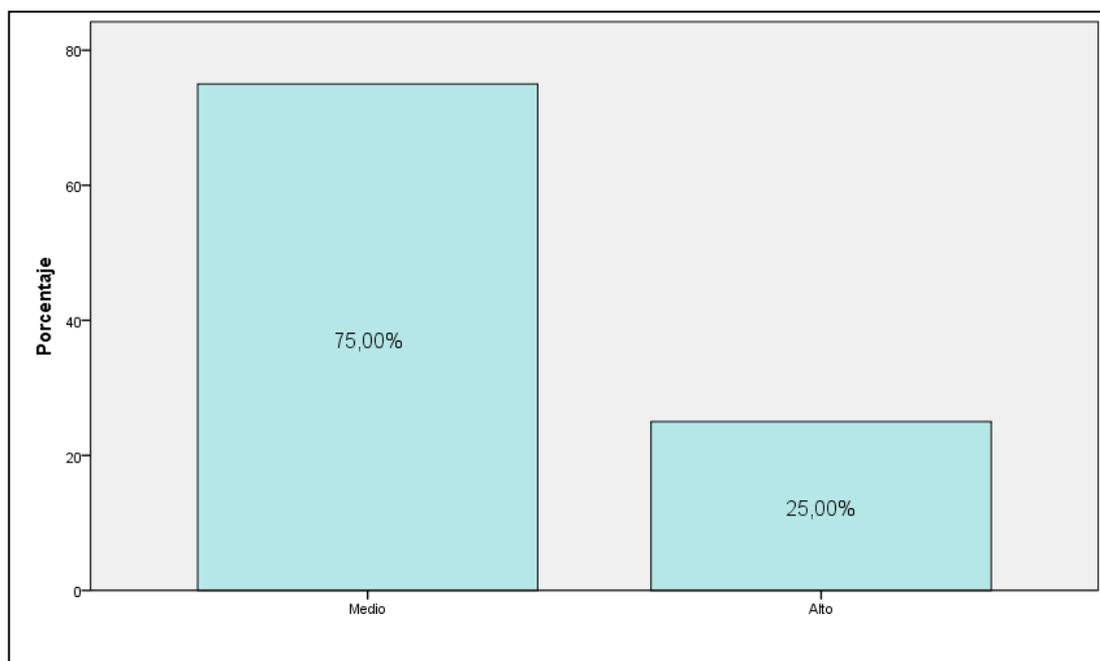


Figura 2. Nivel de sistema de cobranza
Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la dimensión sistema de cobranza es mayormente de nivel medio con el 75.00% y nivel alto con el 25.00%.

Tabla 7
Indicadores de la dimensión sistema de cobranza

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considera usted que CMAC Tacna ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad.	Frecuencia	0	0	3	7	2
	Porcentaje	0.0%	0.0%	25.0%	58.3%	16.7%
Considera usted que las normas de cobranza de CMAC Tacna garanticen el pago puntual de sus clientes.	Frecuencia	0	5	4	3	0
	Porcentaje	0.0%	41.7%	33.3%	25.0%	0.0%
Considera usted que CMAC Tacna aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas.	Frecuencia	0	2	7	3	0
	Porcentaje	0.0%	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 58.3% opina estar de acuerdo con que la CMAC debe poner mayor importancia a la cobranza para la reducción de los niveles de morosidad, así también el 41.7% se muestra en desacuerdo con que las normas de cobranza garanticen el pago puntual de sus clientes, y finalmente el 58.3% se muestra indeciso ante la aplicación de las políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas.

Tabla 8
Nivel de las estrategias de evaluación crediticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	8	66.7	66.7	66.7
	Alto	4	33.3	33.3	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

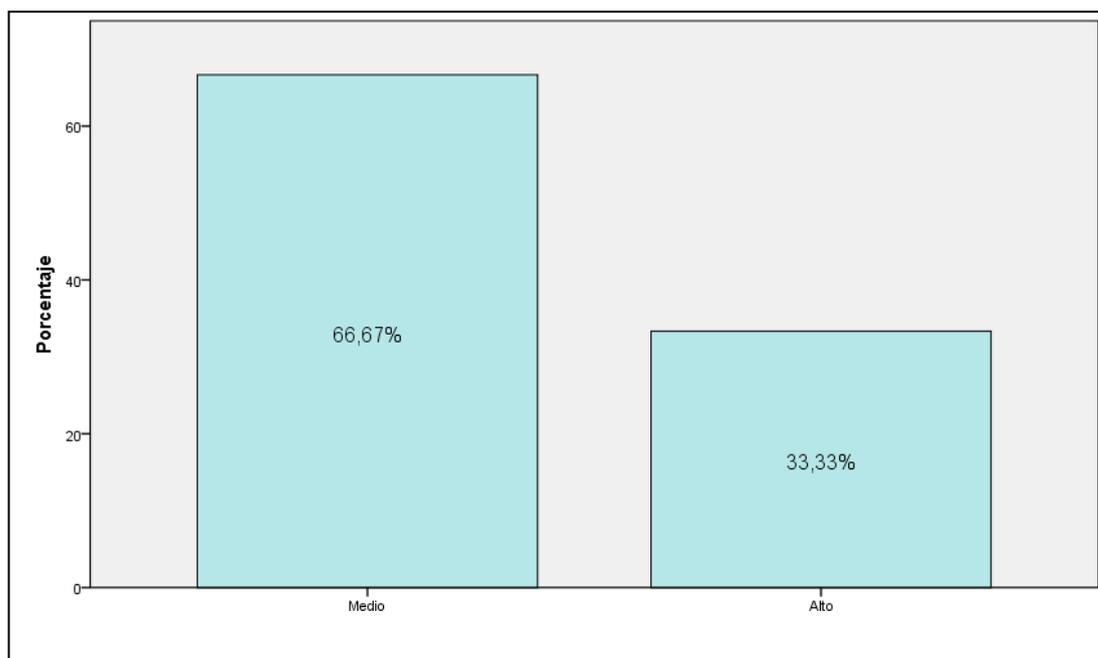


Figura 3. Nivel de las estrategias de evaluación crediticia
Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la dimensión estrategias de evaluación crediticia es mayormente de nivel medio con el 66.67% y nivel alto con el 33.33%.

Tabla 9

Indicadores de la dimensión estrategias de evaluación crediticia

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estima Ud., que para otorgar crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario.	Frecuencia	0	1	7	4	2
	Porcentaje	0.0%	8.3%	58.3%	33.3%	0.2%
Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado.	Frecuencia	0	0	4	5	3
	Porcentaje	0.0%	0.0%	33.3%	41.7%	25.0%
Usted cree que los asesores de CMAC Tacna tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.	Frecuencia	0	0	6	6	0
	Porcentaje	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 58.3% se muestran indecisos que se efectue una valoración cuantitativa en el lugar de residencia del usuario, el 41.7% esta de acuerdo que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado, y el 50.0% estan de acuerdo que los asesores tiene en cuenta el riesgo crediticio antes del otorgamiento de un crédito.

Tabla 10

Nivel de las estrategias de recuperación de créditos morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	25.0	25.0	25.0
	Alto	9	75.0	75.0	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

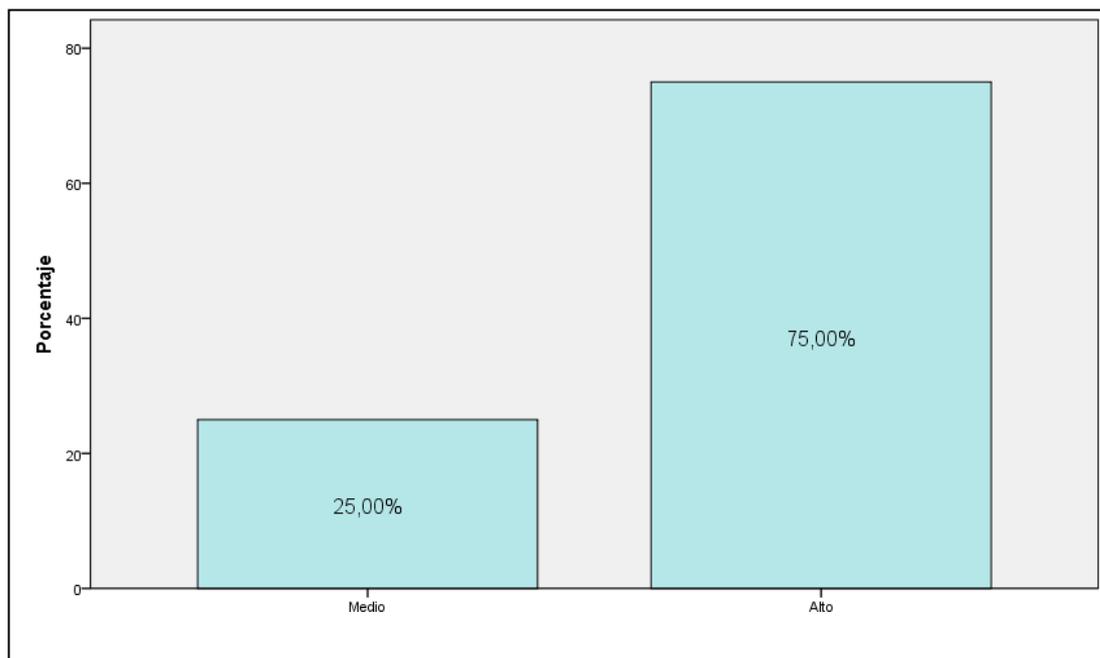


Figura 4. Nivel de las estrategias de recuperación de créditos morosos
Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos es mayormente de nivel alto con el 75.00% y nivel medio con el 25.00%.

Tabla 11
Indicadores de la dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ud. estima que se desempeña con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito.	Frecuencia	0	1	2	9	0
	Porcentaje	0.0%	8.3%	16.7%	75.0%	0.0%
En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su casa.	Frecuencia	0	0	3	9	0
	Porcentaje	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%
Estima Ud. que se remiten misivas de recaudo en términos amigables cuando un usuario presenta fecha de retraso, de acuerdo las políticas de recobros.	Frecuencia	0	0	7	5	0
	Porcentaje	0.0%	0.0%	58.3%	41.7%	0.0%
En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.	Frecuencia	0	1	2	6	3
	Porcentaje	0.0%	8.3%	16.7%	50.0%	25.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 75.0% están de acuerdo con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er día de retraso, el 75.0% está de acuerdo con visitas a domicilio, el 58.3% están indecisos ante la remisión de misivas y el 50.0% están de acuerdo con realizar nuevas formas de pago.

Tabla 12
Nivel de procesos judiciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	58.3	58.3	58.3
	Alto	5	41.7	41.7	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

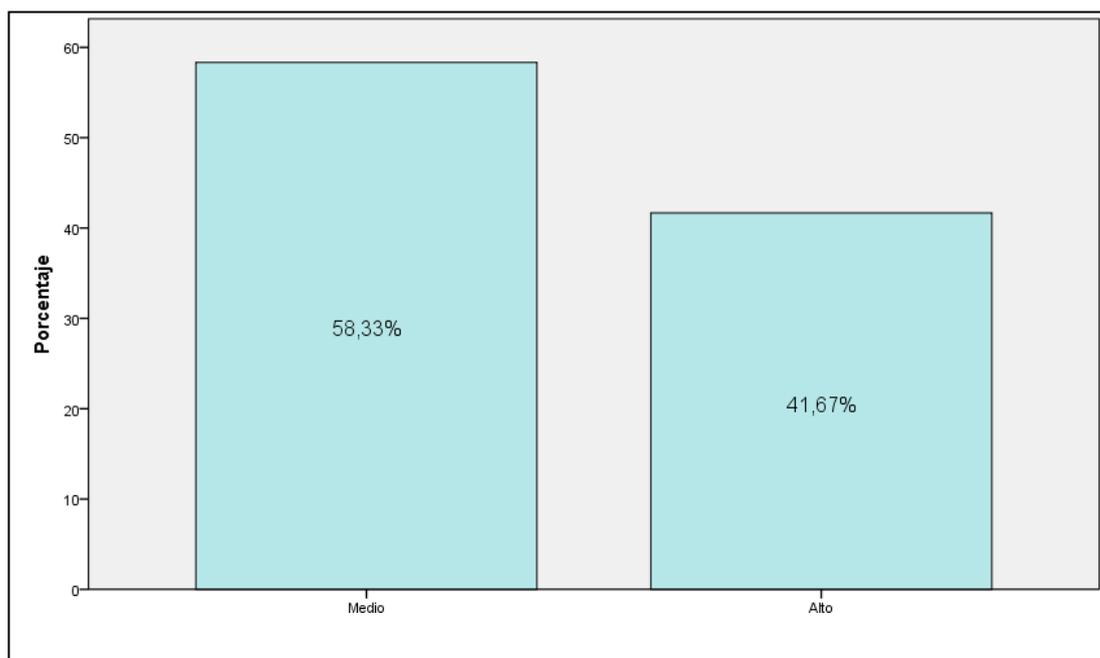


Figura 5. Nivel de procesos judiciales
Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de procesos judiciales es mayormente de nivel medio con el 58.33% y nivel medio alto con el 41.67%.

Tabla 13
Indicadores de la dimensión procesos judiciales

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando.	Frecuencia	0	8	2	2	0
	Porcentaje	0.0%	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%
Considera que CMAC Tacna utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente.	Frecuencia	0	0	4	8	0
	Porcentaje	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	Frecuencia	0	0	3	6	3
	Porcentaje	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 66.7% esta en desacuerdo al indicar que se anticipan al cliente de forma preventiva, el 66.7% esta de acuerdo que la CMAC utilice procesos extrajudiciales para recuperar el dinero sin recurrir a juicio y el 50.0% esta de acuerdo en señalar que el proceso judicial es la ultima herramienta de la entidad para recuperar el dinero.

5.2.2. Nivel de morosidad

Tabla 14
Nivel de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	33.3	33.3	33.3
	Alto	8	66.7	66.7	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

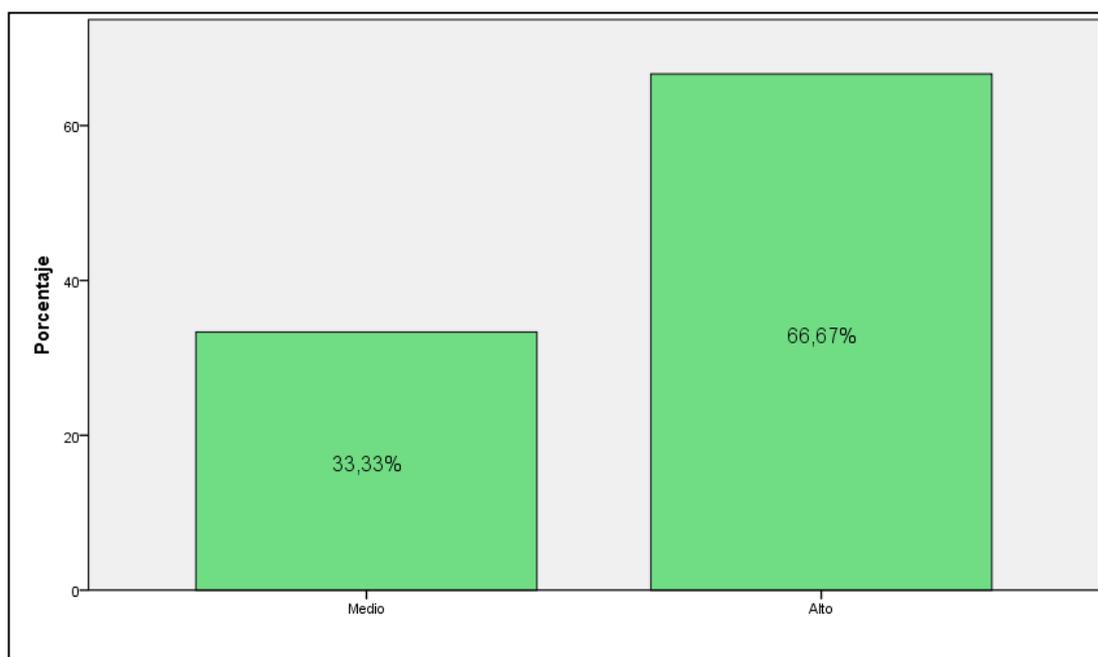


Figura 6. Nivel de morosidad

Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la variable nivel de morosidad es mayormente de nivel alto con el 66.67% y nivel medio con el 33.33%.

Tabla 15

Nivel de ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	8	66.7	66.7	66.7
	Alto	4	33.3	33.3	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

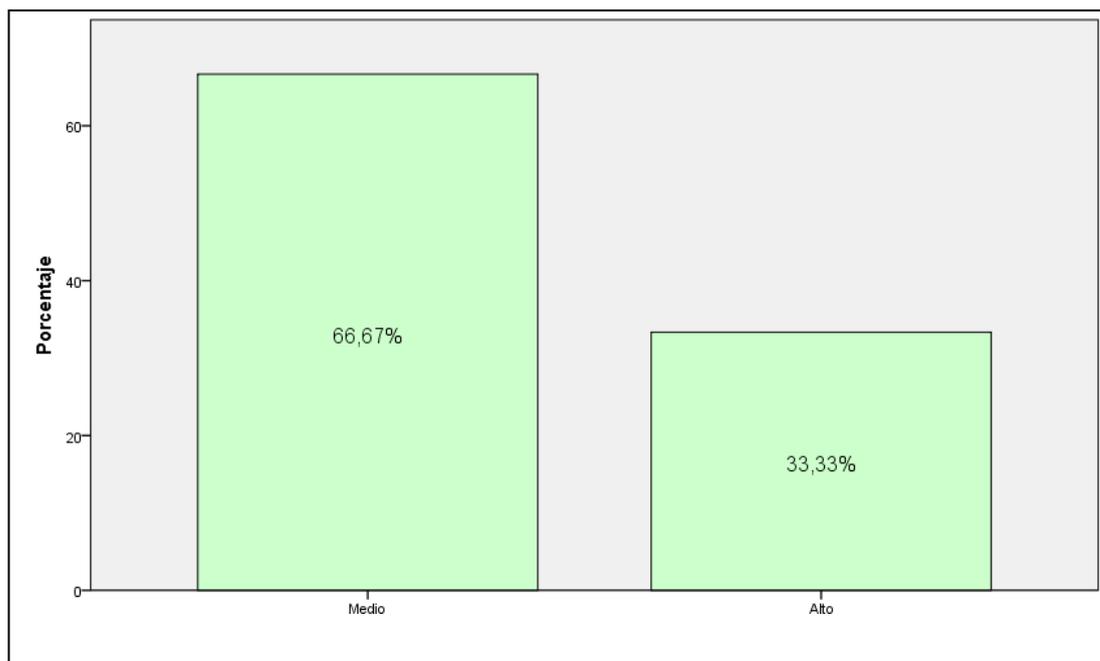


Figura 7. Nivel de ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia
Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la dimensión ineficacia en los procedimientos de evaluación crediticia es mayormente de nivel medio con el 66.67% y nivel alto con el 33.33%.

Tabla 16

Indicadores de la dimensión ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estima que se otorga más interés a la cabida de pago y capacidad moral del usuario y se deja de lado las garantías.	Frecuencia	0	0	8	4	0
	Porcentaje	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
En caso un usuario es conocido, no se valora su capacidad de cancelación para brindar un crédito.	Frecuencia	0	1	3	8	0
	Porcentaje	0.0%	8.3%	25.0%	66.7%	0.0%
Estima Ud. que en pocas oportunidades se examina e investiga el expediente que el usuario otorga para pedir un crédito.	Frecuencia	0	3	5	4	0
	Porcentaje	0.0%	25.0%	41.7%	33.3%	0.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 66.7% se muestra indeciso al indicar que se da mas interes a la capacidad de pago que a las garantías, el 66.7% esta de acuerdo que no se valora la capacidad de cancelación de usuarios conocidos y el 41.7% indican estar indecisos ante la afirmación que en pocas oportunidades se investiga expedientes del usuario.

Tabla 17
Nivel de tipos de morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	33.3	33.3	33.3
	Alto	8	66.7	66.7	100.0
	Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

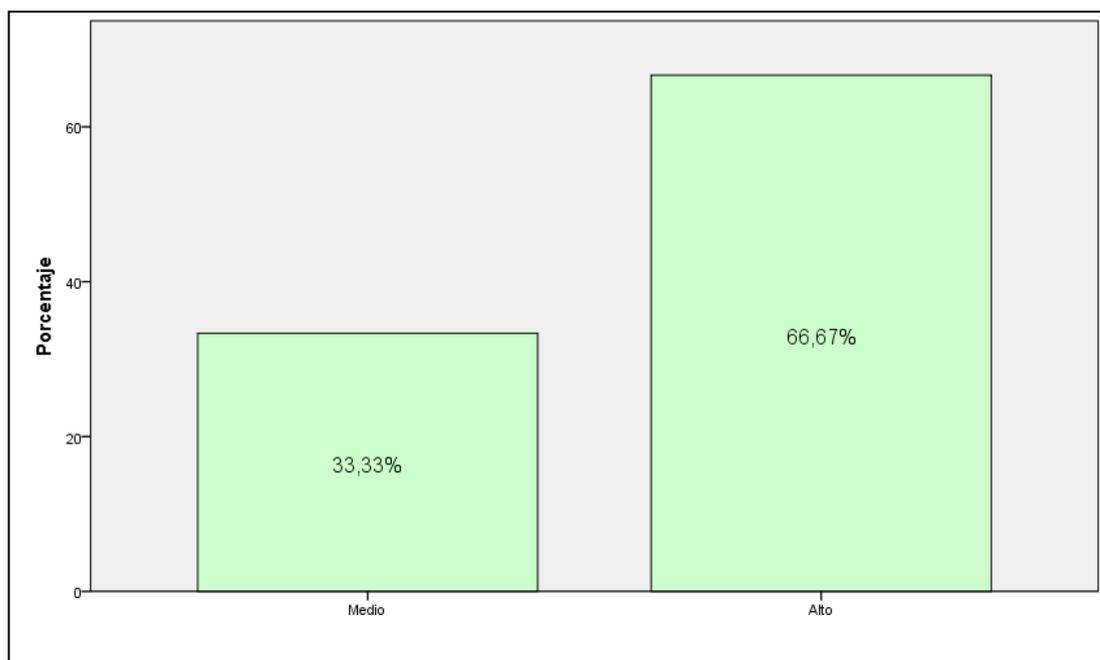


Figura 8. Nivel de tipos de morosos
Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el nivel de la dimensión tipos de morosos es mayormente de nivel alto con el 66.67% y nivel medio con el 33.33%

Tabla 18
Indicadores de la dimensión tipos de morosos

Ítem		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considera que CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín no brinda información de los días de pagos a los clientes.	Frecuencia	0	3	6	3	0
	Porcentaje	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín.	Frecuencia	0	4	4	4	
	Porcentaje	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Considera que CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos.	Frecuencia	0	1	3	5	3
	Porcentaje	0.0%	8.3%	25.0%	41.7%	25.0%
Considera que existen clientes con problemas económicos en CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín y por tal motivo incumplen su pago.	Frecuencia	0	1	3	5	3
	Porcentaje	0.0%	8.3%	25.0%	41.7%	25.0%

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la percepción de la totalidad de analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa que el 50.0% están indecisos al indicar que no brinda información de los días de pagos a los clientes, el 33.3% está de acuerdo ante la suspensión del crédito para los morosos, el 41.7% está de acuerdo que existen clientes que por imprevistos se retrasan en sus pagos y el 41.7% está de acuerdo al indicar que existen clientes con problemas económicos y por ello no cumplen con sus pagos.

5.3. Análisis inferencial

5.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 19
Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranzas	.829	12	.020
Sistema de cobranza	.776	12	.005
Estrategia de evaluación crediticia	.627	12	.000
Estrategias de recuperación de créditos morosos	.882	12	.094
Procesos judiciales	.807	12	.011
Nivel de morosidad	.796	12	.008
Ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia	.862	12	.051
Tipos de morosos	.848	12	.034

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN

Dado que la muestra del estudio es de 12 unidades, se optó por el estadístico de normalidad Shapiro-Wilk para cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, observando que en el mayor número de casos los resultados de la significancia son inferiores a 0.05, por tanto se puede afirmar que los datos recolectados se no se distribuyen de forma normal, implicando que se requerirá el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para la comprobación de hipótesis.

5.3.2. Pruebas de hipótesis

5.3.2.1. Hipótesis general

Tabla 20

Prueba de correlación de la hipótesis general

			Gestión de cobranza	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.793
		Sig. (bilateral)		.002
		N	12	12
	Nivel de morosidad	Coeficiente de correlación	.793	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	12	12

Fuente: Resultados SPSS

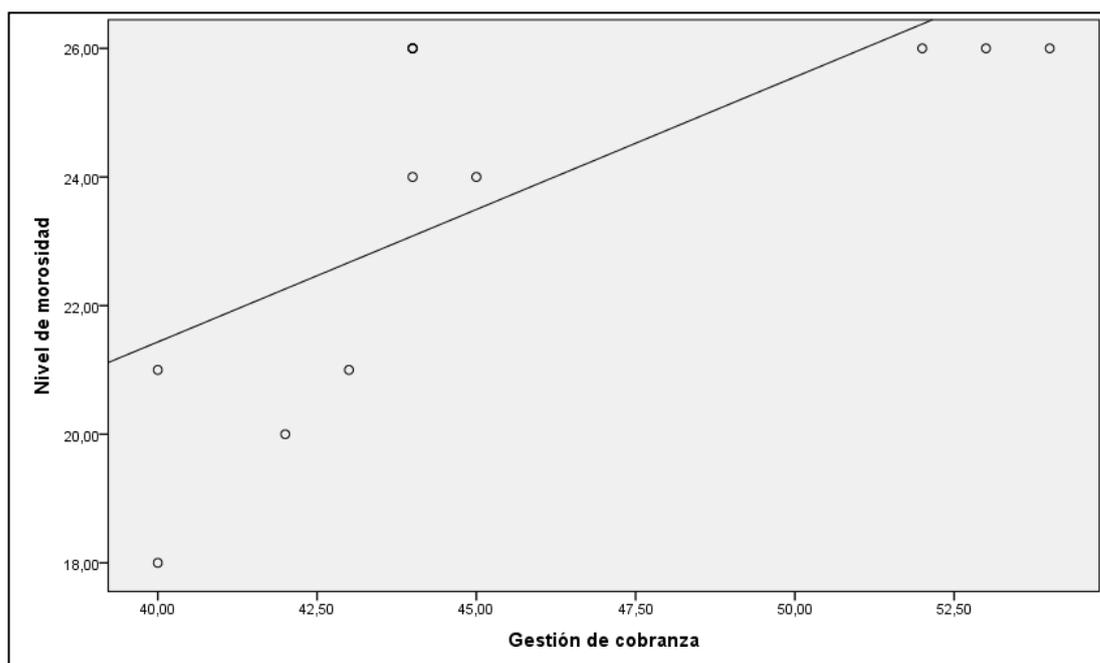


Figura 9. Gráfico de dispersión de la hipótesis general

Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

Realizada la prueba estadística de Spearman y correspondiente gráfico de dispersión, se puede apreciar que existe una relación directa y significativa entre las variables Gestión de cobranza y Nivel de morosidad, donde $p = 0.002$ con un nivel de significancia de 0.05 y su valor de correlación es de 0.793, ello indica que la correlación es positiva alta. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la gestión de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

Tabla 21
Valores de coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández (2018)

que existe una relación directa y significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la variable nivel de morosidad, donde $p = 0.024$ con un nivel de significancia de 0.05 y su valor de correlación es de 0.643, ello indica que la correlación es positiva moderada. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el sistema de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

5.3.2.2. Hipótesis específica 2

Tabla 23

Prueba de correlación de la hipótesis específica 2

			Estrategias de evaluación crediticia	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de evaluación crediticia	Coeficiente de correlación	1.000	.376
		Sig. (bilateral)		.228
		N	12	12
	Nivel de morosidad	Coeficiente de correlación	.376	1.000
		Sig. (bilateral)	.228	
		N	12	12

Fuente: Resultados SPSS

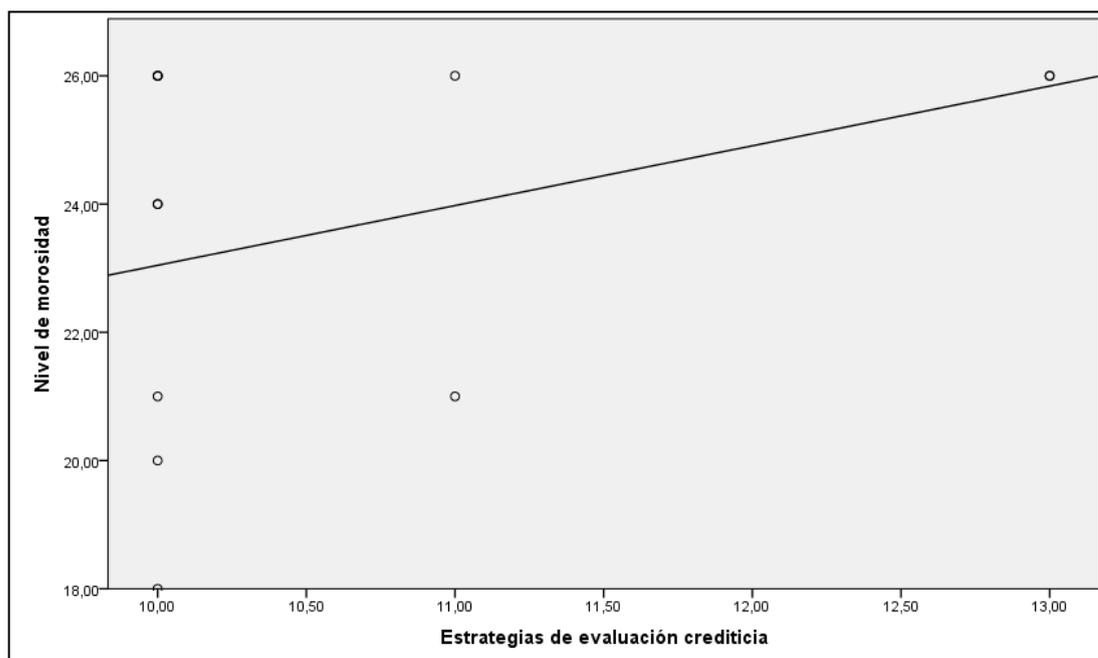


Figura 11. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 2
Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

Realizada la prueba estadística de Spearman y correspondiente gráfico de dispersión, se puede apreciar que no existe una relación directa y significativa entre la dimensión estrategias de evaluación crediticia y la variable nivel de morosidad, donde $p = 0.228$ con un nivel de significancia de 0.05 y su valor de correlación es de 0.376. Por ello se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que las estrategias de evaluación crediticia no se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021

5.3.2.2. Hipótesis específica 3

Tabla 24
Prueba de correlación de la hipótesis específica 3

		Estrategias de recuperación de créditos morosos	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	1.000
	recuperación	Sig. (bilateral)	.767
	de créditos morosos	N	.004
			12
	Nivel de morosidad	Coeficiente de correlación	.767
		Sig. (bilateral)	.004
		N	12

Fuente: Resultados SPSS

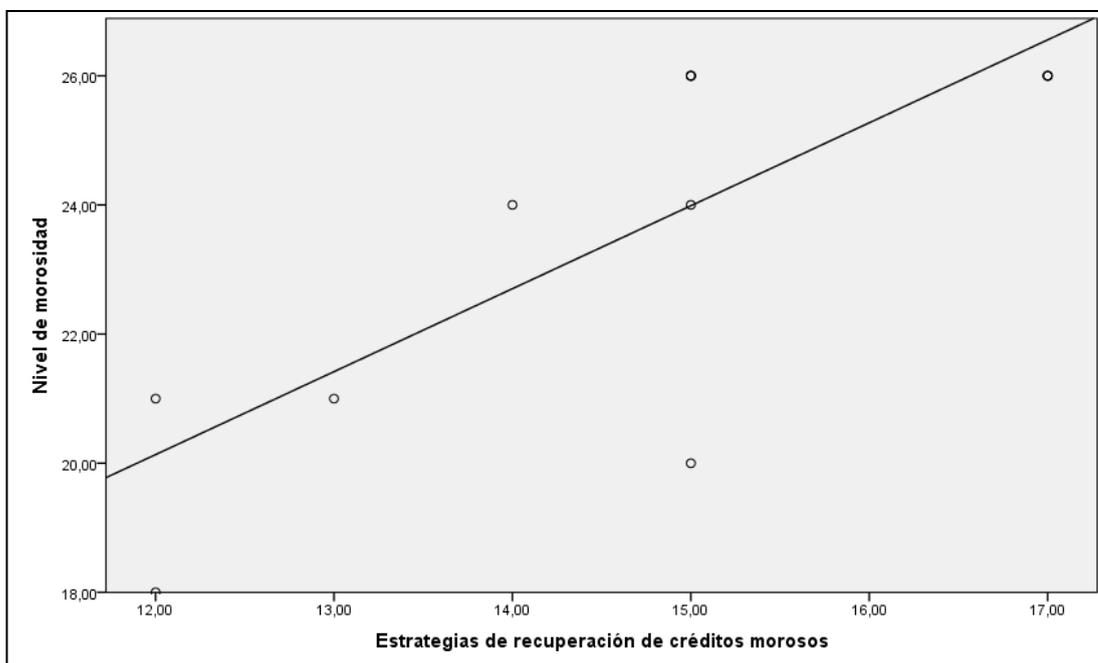


Figura 12. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 3
Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

Realizada la prueba estadística de Spearman y correspondiente gráfico de dispersión, se puede apreciar que existe una relación directa y significativa entre la dimensión recuperación de créditos morosos y la variable nivel de morosidad, donde $p = 0.004$ con un nivel de significancia de 0.05 y su valor de correlación es de 0.767, ello indica que la correlación es positiva alta. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que las estrategias de recuperación de créditos morosos se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

5.3.2.2. Hipótesis específica 4

Tabla 25
Prueba de correlación de la hipótesis específica 4

			Procesos judiciales	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Procesos judiciales	Coeficiente de correlación	1.000	.420
		Sig. (bilateral)		.174
		N	12	12
Nivel de morosidad	Nivel de morosidad	Coeficiente de correlación	.420	1.000
		Sig. (bilateral)	.174	
		N	12	12

Fuente: Resultados SPSS

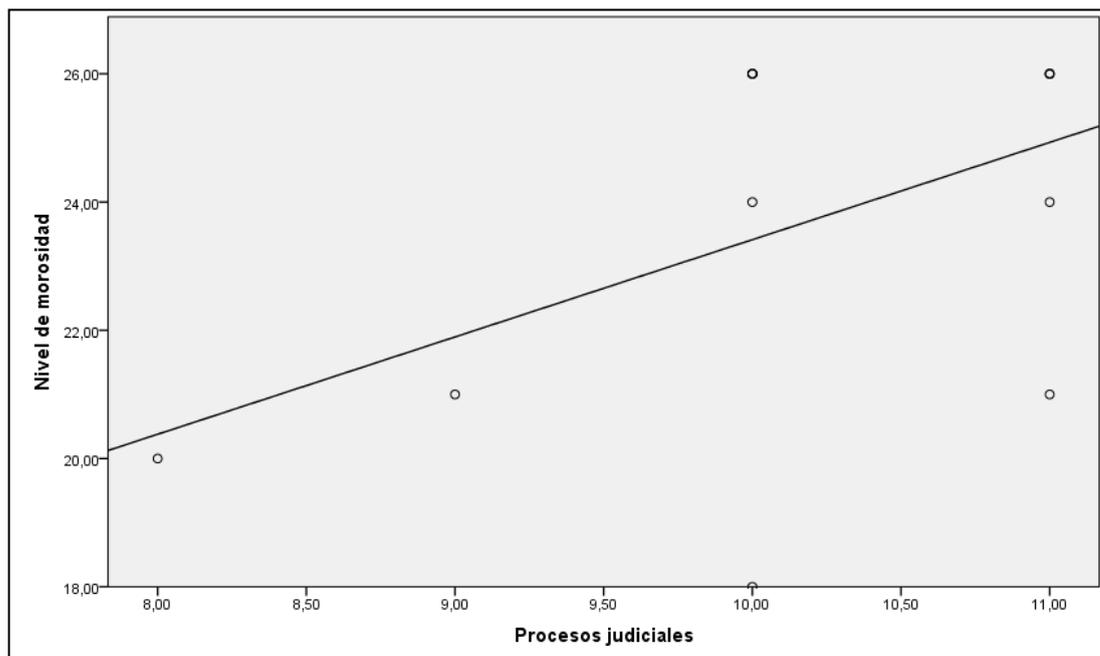


Figura 13. Gráfico de dispersión de la hipótesis específica 4
Fuente: Resultados SPSS

INTERPRETACIÓN:

Realizada la prueba estadística de Spearman y correspondiente gráfico de dispersión, se puede apreciar que no existe una relación directa y significativa entre la dimensión procesos judiciales y la variable nivel de morosidad, donde $p = 0.174$ con un nivel de significancia de 0.05 y su valor de correlación es de 0.420. Por ello se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que los procesos judiciales no se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación, denominada “Gestión de cobranza y nivel de morosidad en la agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021”, mediante la aplicación de cuestionario para la medición de las variables gestión de cobranzas y nivel de morosidad, validado previamente con un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.840, que los analistas de créditos de la sede Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna que el nivel de gestión de cobranzas es medio con el 66.7% y alto con el 33.3%, así como que el nivel de morosidad es medio con el 33.3% y alto con el 66.7%.

Respecto a las dimensiones de la variable gestión de cobranzas, la dimensión sistema de cobranza cuenta con un nivel medio (75.0%) y alto (25.0%), la dimensión estrategias de evaluación crediticia con un nivel medio (66.7%) y alto (33.3%), la dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos con un nivel alto (75.0%) y medio (25.0%) y la dimensión procesos judiciales con un nivel medio (58.3%) y alto (41.7%).

En cuanto a las dimensiones de la variable nivel de morosidad, la dimensión ineficacia en el procedimiento de la evaluación crediticia cuenta con un nivel medio (66.7%) y alto (33.3%), y la dimensión tipos de morosos un nivel alto (66.7%) y medio (33.3%).

Debido a que la población de analistas de créditos de la CMAC Tacna es de 12 unidades, se optó por la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para ambas variables, denotando que no poseen distribución normal, por lo que se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman, obteniéndose un nivel de significancia bilateral inferior a 0.05 ($p=0.002$) y una correlación significativa directa alta ($\rho=0.793$) entre las variables gestión de cobranza y nivel de morosidad. Resultados similares a los obtenidos por Sanchez (2020), el cual indico que una mala gestión de cobranzas incide en el incremento de los niveles de morosidad año tras año, así también Inga (2018) señaló que la gestión de cobranza influye en la morosidad en un nivel de 0.695.

Además se logró determinar que las dimensiones sistema de cobranza ($\rho=0.643$; $p=0.002$) y estrategias de recuperación de créditos morosos ($\rho=0.767$; $p=0.004$) se relacionan con el nivel de morosidad, en cambio las dimensiones estrategias de evaluación crediticia ($\rho=0.376$; $p=0.228$) y procesos judiciales ($\rho=0.420$; $p=0.174$) no se relacionan con el nivel de morosidad de los clientes de la CMAC Tacna. Guzman (2017) señala al respecto que la implementación de sistemas de cobranza permite mejorar la gestión, controlando y optimizando los procedimientos de cobranza, por tanto reduciendo los niveles de morosidad, así también Núñez (2020) establece que las estrategias de recuperación de créditos morosos, cuando son mal aplicadas o con poca rigurosidad, generan el aumento de la cartera vencida y deudas en contra de la empresa financiera, por ello el éxito o fracaso del cobro de préstamos otorgados, radica principalmente en un adecuado proceso de evaluación, seguimiento y monitoreo de los créditos que a posterior permitirán la reducción del riesgo crediticio.

CONCLUSIONES

Tras la evaluación de los resultados y en base a los objetivos de la investigación, se concluye:

1. La correlación de Spearman entre las variables gestión de cobranzas y nivel de morosidad es de 0.793 que según los niveles existe una correlación positiva alta, siendo variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 ($p < 0.05$), por lo que se concluye que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la gestión de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.
2. La correlación de Spearman entre la dimensión sistema de cobranza de la variable gestión de cobranzas y la variable nivel de morosidad es de 0.643 que según los niveles existe una correlación positiva moderada, siendo variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.024 ($p < 0.05$), por lo que se concluye que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que el sistema de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

3. La correlación de Spearman entre la dimensión estrategias de evaluación crediticia de la variable gestión de cobranzas y la variable nivel de morosidad es de 0.376 que según los niveles existe una correlación positiva baja. También se observa que la significancia encontrada es de 0.228 ($p > 0.05$), por lo que se concluye que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que las estrategias de evaluación crediticia no se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

4. La correlación de Spearman entre la dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos de la variable gestión de cobranzas y la variable nivel de morosidad es de 0.767 que según los niveles existe una correlación positiva moderada, siendo variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.004 ($p < 0.05$), por lo que se concluye que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que las estrategias de recuperación de créditos morosos se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

5. La correlación de Spearman entre la dimensión procesos judiciales de la variable gestión de cobranzas y la variable nivel de morosidad es de 0.420 que según los niveles existe una correlación positiva baja. También se observa que la significancia encontrada es de 0.174 ($p > 0.05$), por lo que se concluye que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que los procesos judiciales no se relacionan con

el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.

SUGERENCIAS

A continuación, se presenta algunas sugerencias para ser consideradas y se desarrollen mejoras para la gestión de cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna para la reducción de los niveles de morosidad.

1. Se recomienda a la institución realizar un diagnóstico de forma periódica la cartera de créditos, con la finalidad de verificar que los clientes que se comprometieron con el pago de sus deudas cumplieron con el plazo establecido, sino poner en marchas otros mecanismos, no invasivos, para fomentar el pago de sus cuotas atrasadas, procurando siempre evitar los caminos legales y/o judiciales.
2. Es importante dar seguimiento de manera constante a los clientes que han presentado atrasos en sus pagos, por ello se recomienda la realización de reuniones mensuales, para el análisis del comportamiento de los clientes y en base a ello tomar medidas al respecto; así también se puede implementar un sistema de inteligencia de negocios informático para analizar los indicadores de gestión de créditos y cobranzas para que la gerencia tome decisiones de manera más oportuna.

3. Se recomienda la evaluación del riesgo crediticio, la cual nos brinda bases sólidas y planificadas que deberá de cumplir los clientes para poder aplicarse a un préstamo, así también un adecuado tratamiento del riesgo que planteara los mercados objetivos que deben tener el perfil de los clientes, las rutas de autorización de los préstamos de acuerdo al monto y las funciones que realizar cada personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Lima: Instituto de Estudios Europeos.
- Agurto, H., & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el período 2001 - 2016*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Alfaro, J., & Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Añaez, M. (2014). *Análisis de riesgo crediticio en las financieras*. Santa Cruz.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Avalos, J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Barreto, J. (2011). *Crisis financiera internacional: entre recetas y paradigmas*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión 2000.

- Calloapaza, C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna período 2010 - 2014*. Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PYME: Dinámica de cuentas, políticas contables y financieras*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Casanova, M., & Beltrán, J. (2013). *La financiación de la empresa: cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Barcelona: Profit Editorial.
- Castillo, M., & Córdova, R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max - Lima 2017*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- ConexiónEsan. (13 de Diciembre de 2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Ettinger, R., & Goliet, D. (2000). *Crédito y cobranzas*. México D.F.: Editorial Continental.
- EUMED. (2009). *Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*. Madrid: EUMED.
- Fajardo, A., Torres, J., & Bosco, J. (2016). *La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de clientes pymes del Banco Interbank*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Ferrer, L. (18 de Diciembre de 2019). *Caja Tacna otorgó irregularmente créditos millonarios*. Obtenido de

<https://larepublica.pe/sociedad/2019/12/18/caja-tacna-otorgo-irregularmente-creditos-millonarios-lrsd/>

- Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Colombia: Gestipolis.
- Greco. (2010). *Diccionario de Finanzas*. Estados Unidos: Vallena.
- Guzman, S. (2017). *Implementacion de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa pública, Lima 2017*. Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Editoria McGraw-Hill.
- Inga, T. (2018). *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Jaime, J. (2013). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W., Zambrano, J., & Castellanos, G. (2017). *Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*.
- Montalvo, R. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Piura.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Núñez, E. (2020). *Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos - Chota, 2018*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

Sanchez, D., & Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Sologuren, J. (2016). *Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Cusco*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Limusa.

Vilcarromero, J. (2013). *Nivel de morosidad*.

Villaseñor, E. (1995). *Normas de cobranza*. México D.F.: Trillas.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

“GESTIÓN DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA GREGORIO ALBARRACÍN DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, 2021”

Problema General	Objetivos	Marco Teórico	Hipótesis.	Variables e Indicadores	Metodología
<p>Principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio</p>	<p>Objetivo General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>b) Determinar la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de</p>	<p>Conceptual.</p> <p>Gestión de cobranzas: Principios, políticas y procedimientos de la administración para salvaguardar los bienes y recursos financieros de la entidad teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>Nivel de morosidad: Efecto y calidad de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>a) El sistema de cobranza se relaciona con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>b) Las estrategias de evaluación crediticia se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y</p>	<p>Variable X = Variable Independiente: Gestión de cobranzas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de cobranza. - Estrategias de evaluación crediticia. - Estrategias de recuperación de créditos morosos. - Procesos judiciales. <p>Variable Y = Variable</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptiva – correlacional.</p> <p>Método de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental – transversal.</p> <p>Muestreo: No probabilístico censal</p> <p>Técnicas.- Encuesta</p>

<p>Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre las estrategias de recuperación de créditos morosos y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021?</p>	<p>morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>c) Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos morosos y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>d) Determinar la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p>	<p>administrar y gestionar una actividad profesional con destino a establecer los objetivos y medios para la cobranza de créditos</p>	<p>Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>c) Las estrategias de recuperación de créditos morosos se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p> <p>d) Los procesos judiciales se relacionan con el nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021.</p>	<p>Dependiente: Nivel de morosidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ineficacia en la evaluación crediticia. - Tipos de morosos. 	<p>Instrumentos.- Cuestionario</p>
--	---	---	--	---	---

Anexo 02: Instrumento de medición

ENCUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	I	A	TA

N°	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	Considera usted que CMAC Tacna ponga mayor importancia a su cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad.					
2	Considera usted que las normas de cobranza de CMAC Tacna garanticen el pago puntual de sus clientes.					
3	Considera usted que CMAC Tacna aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas.					
4	Estima Ud., que para otorgar crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario.					
5	Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado.					
6	Usted cree que los asesores de CMAC Tacna tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.					
7	Ud. estima que se desempeña con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito					
8	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su casa					
9	Estima Ud. que se remiten misivas de recaudo en términos amigables cuando un usuario presenta fecha de retraso, de acuerdo las políticas de recobros.					
10	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.					
11	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando.					
12	Considera que CMAC Tacna utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente.					
13	Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero					

14	Estima que se otorga más interés a la cabida de pago y capacidad moral del usuario y se deja de lado las garantías.					
15	En caso un usuario es conocido, no se valora su capacidad de cancelación para brindar un crédito.					
16	Estima Ud. que en pocas oportunidades se examina e investiga el expediente que el usuario otorga para pedir un crédito.					
17	Considera que CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín no brinda información de los días de pagos a los clientes.					
18	Considera que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín.					
19	Considera que CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos.					
20	Considera que existen clientes con problemas económicos en CMAC Tacna en la Agencia Gregorio Albarracín y por tal motivo incumplen su pago.					

Gracias por su participación

Anexo 03: Base de datos

Encuesta	Gestión de cobranzas													Nivel de morosidad						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
6	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3
7	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
8	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2
10	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	2	5	5
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	2	5	5
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	2	5	5