



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Estrategias para la disminución de la morosidad en una
empresa financiera, Lima 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTORA

Br. Medina Miguel, Lady Teresa

Código ORCID

0000-0002-1947-026X

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros

Código ORCID

000-0002-4060-5667

Miembros del Jurado

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

Presidente del Jurado

Dra. Solano Lavado, Mariela Stacy (ORCID: 0000-0002-1752-5300)

Secretario

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Vocal

Asesor temático

Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros (ORCID: 000-0002-4060-5667)

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mi madre Lucia Miguel Sifuentes que ha sido mi inspiración y motivo para salir adelante, para mis tres hermanas: Mayra, Valery y Amber, para mi padrastro Valentín JuanPedro que desde pequeña siempre me ha apoyado.

Agradecimiento

A Dios y mi papito que está en el cielo, ellos dos siempre me protegen y me acompañan.

A la Universidad Norbert Wiener por las enseñanzas brindadas para mejorar la tesis, a la Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros y al Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis por su valioso tiempo, aportes y asesoría en esta investigación.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Medina Miguel Lady Teresa estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado:

“Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021” para la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma
Medina Miguel Lady Teresa
DNI:74909865



Huella

Lima, 2 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Introducción	xv
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Teórica	19
1.4.2. Metodológica	19
1.4.3. Práctica	20
1.5. Limitaciones de la investigación	20
1.5.1. Temporal	20
1.5.2. Espacial	21
1.5.3. Recursos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas	26

2.2.1. Morosidad	26
2.2.2. Estrategias	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA	46
3.1. Método de investigación	46
3.2. Enfoque	46
3.3. Tipo de investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	47
3.5. Población, muestra y unidades informantes	47
3.6. Categorías y subcategorías	48
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
4.1. Descripción de resultados cuantitativos	56
4.1.1. Niveles de la sub categoría créditos	56
4.1.2. Niveles de la sub categoría cuentas por cobrar	58
4.1.3. Niveles de la sub categoría políticas de cobranza	60
4.1.4. Niveles de la sub categoría procedimiento de cobranza	62
4.2. Descripción de resultados cualitativos	64
4.2.1. Análisis de la morosidad	64
4.2.2. Análisis de la sub categoría créditos	66
4.2.3. Análisis de la sub categoría cuentas por cobrar	67
4.2.4. Análisis de la sub categoría políticas de cobranza	68
4.2.5. Análisis de la sub categoría procedimiento de cobranza.	69
4.3. Diagnóstico MIXTO	70
4.4. Identificación de los factores de mayor relevancia	73
4.5. Propuesta	77
4.5.1. Priorización de los problemas	77
4.5.2. Consolidación del problema	77
4.5.3. Categoría solución (conceptualización)	77
4.5.4. Objetivo general y específicos de la propuesta	78
4.5.5. Impacto de la propuesta	78
4.5.6. Direccionalidad de la propuesta	79
4.5.7. Entregable 1	82
4.5.8. Entregable 2	86

4.5.9. Entregable 3	89
4.6. Discusión	92
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1. Conclusiones	96
5.2. Recomendaciones	97
REFERENCIAS	98
ANEXO	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	105
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	121
Anexo 4: Instrumento cualitativo	123
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	125
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	128
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	130
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	131
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	140

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización problema	50
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	50
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	53
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	53
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario	54
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría créditos	56
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría cuentas por cobrar	58
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas de cobranza	60
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría procedimiento de cobranza	62
Tabla 10. Pareto de la categoría Morosidad	73

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría créditos	56
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría cuentas por cobrar	58
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas de cobranza	60
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría procedimiento de cobranza	62
Figura 5. Análisis de la categoría morosidad	64
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría créditos	66
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría cuentas por cobrar	67
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría políticas de cobranza	68
Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría procedimiento de cobranza	69
Figura 10. Pareto de la categoría morosidad	75

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 1	79
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 2	80
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 3	81

Resumen

La presente investigación titulada “Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021”, se realizó con el objetivo de desarrollar propuestas para reducir la morosidad de los clientes en una empresa financiera.

Esta investigación se utilizó un sintagma holístico, con el método inductivo y deductivo, con un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un nivel comprensivo. La población estuvo conformada por 891 clientes y la muestra fue de 70 personas, se realizaron 3 entrevistas, debido a la coyuntura se realizó una encuesta online de 22 preguntas. Se realizó un análisis en dos vertientes primero la información cuantitativa y luego la cualitativa, para luego realizar un análisis mixto, se elaboró la generación de las redes por categorías y sub - subcategorías a través del software Atlas.Ti, en el cual se transcribieron las opiniones, se reconocieron las principales ideas y permitió realizar la triangulación respectiva de la información sobre la morosidad.

Los resultados evidenciaron pluralidad significativa en las apreciaciones con relación a la morosidad. Los problemas encontrados fueron: El personal de créditos carece de criterios de evaluación para validar la experiencia crediticia, el personal carece de competencias para el desarrollo del trabajo de cobranza, debido a la falta de un manual de procesos y políticas de cobranza y la empresa carece de facilidades de pago, debido a la falta de diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas. La propuesta estuvo enfocada a estrategias para disminuir la morosidad, las cuales presentan tácticas y tecnológicas las mismas que son medidas con sus respectivos indicadores y logran solucionar los problemas realizando las actividades plasmadas en el plan de trabajo.

Palabras clave: Morosidad, cobranza, créditos y financiera.

Abstract

This research called "Strategies for reducing morosidade in a financial company, Lima 2021", was did it because of construction of solutions to reduce the morosidade of clients in a financial company.

This research used a holistic way, with the inductive and deductive method, with a mixed approach, with a comprehensive level. The population was 891 clients and the sample was 70 people, 3 interviews were carried out, an online survey of 22 questions was carried out because of the pandemic. An analysis was carried out in two aspects, first the quantitative and then the qualitative information, finally carry out a mixed analysis, the generation of the networks was elaborated by categories and sub-subcategories through the Atlas.Ti software, here important ideas were recognized and the respective triangulation of the information on morosidade was carried out.

The results showed a significant plurality in the appraisals in relation to morosidade. The problems founded were: The credit workers don't have so much evaluation criteria to validate the credit experience, The workers don't enough skills to carry out the collect, due there is not a collection policies and processes manual, and the company lacks of payment facilities, due to the lack of different ways to make the payment of overdue installments. This proposal was focused on strategies to reduce delinquencies, which present tactics and technologies, which are measured with their indicators and manage to solve the problems doing the activities that are in the plan.

Key words: Morosidade, collection, credits and financial company

Introducción

Esta investigación tuvo como principal objetivo proponer estrategias para disminuir la morosidad en una empresa financiera, debido a que la mora en la empresa se encuentra elevado y este problema genera que los directivos piensen en despedir a los colaboradores y contratar el servicio de robot call.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en cinco capítulos, los cuales se encuentran estructurados de la siguiente manera:

En el primer capítulo identificamos el problema a investigar, aquí se realizó el planteamiento del problema, la formulación del problema, el problema general, los problemas específicos; asimismo los objetivos de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, además se realizó las justificaciones de la investigación con relación a las teorías utilizadas, metodología aplicar, y donde se va a poner en práctica. Por último, se añadió las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, introducimos al marco teórico, es aquí donde se definen los antecedentes de la investigación tanto internacionales como nacionales, de acuerdo con nuestra variable: morosidad. De igual forma se incluye las bases teóricas, las cuales manifiestan las teorías y conceptos que sustentan el desarrollo de nuestra investigación.

En el tercer capítulo se realiza la metodología de la investigación, es aquí donde se describe el método para realizar la investigación, enfoque, tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra y unidades informantes, la categoría y sub categorías apriorísticas, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se realizó la técnica, es decir se aplicó el método para la observación dentro del ámbito de estudio, para la descripción a investigar se utilizó las encuestas y las entrevistas, asimismo se obtuvo la validación de la información para efectuar el procesamiento de datos y por último se analizaron los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo se tipifica la presentación y discusión de los resultados, obtenidos con la herramienta del Excel el cual nos permitió describir los resultados

cuantitativos. Por otro lado, se obtuvo la descripción de los resultados cualitativos en base a la categoría y sus subcategorías de estudio, utilizando la herramienta del software del AtlasTi. Así mismo, se realizó el diagnóstico del problema, la propuesta, la priorización de los problemas, la consolidación del problema, los fundamentos de la propuesta, la categoría solución (conceptualización), la propuesta, actividades y cronograma; por último, la discusión de los resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se elaboró las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los objetivos planteados para reducir la morosidad de una financiera, lo cual conlleva a proponer “Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021”.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El sistema financiero es un tema sobresaliente en todos los países debido a la morosidad que existe en los clientes, la morosidad baja el indicador del desarrollo financiero. En la investigación la base de datos: Inclusión financiera 2017, Washington, expuso que la morosidad son clientes morosos que poseen créditos o deudas vencidas con problemas de pago que conlleva a una cobranza judicial, refinanciar o reestructurar su deuda a más tiempo a menor monto de la cuota mensual. Por otro lado, según Asociación Española ha informado que las financieras reportan un alto índice de morosidad, siendo ello un problema a nivel mundial (Banco Mundial, 2018).

En el informe de equilibrio entre desarrollo y estabilidad financiera, explica que los créditos y la morosidad van de la mano, están relacionados, porque los créditos son procesos rigurosos, en la cual deben cumplir requisitos que se establece por cada entidad financiera, un crédito otorgado correctamente, donde el analista haya cumplido las condiciones podrá obtener una calidad de cartera, el cual al existir un retraso en una cuota del crédito o microcrédito, eso significa que todo el saldo es considerado moroso. Además, en el informe detalla que el incremento de morosidad, avanza con el incremento económico, la necesidad humana, al incrementar las necesidades y no poder cumplir con dichas, hace que uno pueda solicitar créditos. Particularmente desde mediados del año 2014, y se revierte ligeramente al final de la muestra del 2016, se observó el incremento de créditos personales para personas dependientes (SBS, 2015; BCRP, 2016).

La empresa donde se realizó la investigación es una financiera, es una entidad que adapta nuevas tecnologías en las actividades financieras, son las nuevas tendencias en el mundo online, son conocidas como online credit, microcréditos, crédito en línea microcréditos y lending, todo esto a la disposición del público vía Internet en páginas web, Fan Page, Facebook, WhatsApp Business, Instagram, Twitter, YouTube, Telegram y entre otras plataformas digitales. Respecto a la financiera se investigó que durante estos últimos años se ha notado en forma significativa que existen problemas en la morosidad de una empresa financiera por tal motivo se elaboró el trabajo de investigación, el cual tuvo como propósito establecer el nivel de morosidad en una empresa financiera Lima, 2021.

En el caso de la empresa financiera, los clientes carecen de opciones para hacer los pagos, actualmente se viene realizando solo con el BCP y por transferencias interbancarias, se sabe que los clientes tienen sus cuentas de ahorros o les pagan en sus cuentas de ahorros de otros bancos como, por ejemplo: BBVA, Interbank, Banco Pichincha, Scotiabank, BanBif entre otros. Cuando no pueden hacer el pago por transferencia interbancaria tienen que retirar el dinero en efectivo e ir a un agente BCP o Banco BCP para hacer su pago con la empresa financiera y este proceso hace que los clientes prefieran atrasarse y convertirse en morosos que mantenerse al día en su crédito.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo mejorar el nivel de morosidad de clientes en la empresa financiera, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la morosidad de clientes en la empresa financiera, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la morosidad de clientes en la empresa financiera, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Proponer estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la morosidad de clientes en la empresa financiera, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia en la morosidad de clientes en la empresa financiera, Lima 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación se planteó las diferentes teorías con el propósito de adquirir información y poder tener alternativas al problema de la financiera. La teoría administrativa ayudó a obtener información sobre la inversión y producción en la financiera y tener mejores crecimientos con los clientes de la empresa. La teoría permitió diagnosticar la morosidad de los clientes y mejorar sus aspectos financieros y de esta forma no aumente el nivel de morosidad en la financiera. La teoría de la contabilidad contribuyó desarrollo de la investigación con información clara, concisa y veraz, respecto al problema. Además, permitió reconocer los significados y las palabras claves de la investigación. La teoría psicológica aportó para identificar las conductas, aprendizaje social y la psicología de los clientes de la financiera, permitió conocer el perfil de los clientes morosos de manera interna y su forma de pensar además los patrones de conducta en los morosos coinciden similarmente, su conducta es semejante para todos los casos. La teoría disruptiva aportó sobre los nuevos cambios que realizan las empresas, rompiendo los límites utilizando las tecnologías de esa manera elaborar estrategias innovadoras. La teoría APO ayudó a la administración por objetivos, para estimar la productividad de los colaboradores por medio de la planificación y el control. La teoría tecnológica ayudó a buscar propuestas innovadoras con el uso de la tecnología de esta forma crear cambios para la empresa financiera.

1.4.2. Metodológica

La justificación de la presente investigación es el enfoque mixto - proyectivo porque propone como meta completar la investigación cuantitativa y cualitativa, además emplea la solidez de ambos tipos de investigación permitiendo obtener información de datos vigente, también ayudó a tener una amplia información y se aplicará el diseño no experimental, al no existir manipulación activa de ninguna variable y de los datos, permitiendo ejecutar una evaluación general y específico sin límite, con un resultado eficiente y eficaz; además se trabajará con un nivel de investigación comprensivo, aplicando tres tipos de investigación analítico con el sintético, inductivo con el deductivo y el estudio de caso. Se usará la técnica cuantitativa es decir encuesta, permitiendo diagnosticar la morosidad de clientes en referencia al área de cobranza, el instrumento es el cuestionario permitirá el resumen de datos y medir el nivel de la morosidad de los clientes morosos de la financiera. La técnica es la entrevista, la cual dio a conocer la percepción del cliente respecto a la morosidad, el

instrumento de datos cualitativos es la guía de entrevista ayudó a verificar cuales son los puntos a mejorar con respecto a la financiera, finalmente permitirá que elaboremos propuestas para mejorar la morosidad y los procesos críticos que se encuentren dentro de la investigación.

1.4.3. Práctica

La investigación se realizó porque al observar la empresa financiera carece de una estructura sobre políticas y procedimiento para el área de cobranza, los colaboradores no tienen clara la información que deben brindar al cliente para que no aumente la morosidad, además no tienen procedimientos establecidos, tienen que estar preguntando al supervisor de cobranza cada proceso en la cual esto no permite que el trabajo sea organizado. Para poder disminuir y reducir la morosidad de los clientes morosos. Obtener resultados positivos con los clientes y estar pendiente con los pagos de las cuotas mensuales. Para diseñar la reducción de la morosidad, que beneficiará a la empresa y a los clientes, por medio de estudios. Los resultados permitirán encontrar las fallas cometidas por el área de cobranza y sobre todo cómo toma las decisiones el CEO de la financiera, además como se están ejecutando dentro del área. Aportó a lograr un diagnóstico del problema para ejecutar propuestas de mejora en la financiera. Disminuir el nivel de morosidad de la financiera. Mejorar las funciones del área de cobranza, ocurriendo un control, aceptando la importancia de la administración para que entiendan la situación actual de la financiera, por lo tanto, incremente la rentabilidad y liquidez.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La elaboración del estudio en el área de cobranza en la empresa financiera de Lima se llevó a cabo desde marzo hasta diciembre del 2021, en un plazo de nueve meses, durante el cual se dificultó la investigación debido a la pandemia que actualmente sigue atravesando nuestro país, además a la vez se debió cumplir con las responsabilidades laborales, personales y familiares que se presentaron en su momento.

1.5.2. Espacial

La investigación del trabajo se realizó específicamente en el departamento de cobranza en una empresa financiera Lima, ubicado en San Isidro, debido a la pandemia del Covid 19, que fue declarada en marzo del 2020, la oficina fue puesta en cuarentena hasta nuevo aviso, los colaboradores se encuentran en estado de cuarentena, trabajando en teletrabajo, por dicha razón el trabajo de investigación fue de manera virtual porque se corría el riesgo de contagio.

1.5.3. Recursos

Los medios que se usaron en el estudio fueron el internet, encuestas y entrevistas virtuales, debido a la pandemia se dificultó realizar la investigación de manera presencial en la cual fue una de las principales limitaciones, por ende, se elaboró herramientas virtuales permitiendo acceder a la investigación del trabajo, si bien es cierto no se pudieron tener los resultados de un presencial, pero se desarrolló lo más factible posible para obtener resultados que aporten a la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Achón (2020) elaboró la tesis sobre modelo de stress testing en la morosidad para el comercial de créditos, Ecuador 2003-2019. El objetivo del trabajo de investigación fue diagnosticar la morosidad dentro del segmento comercial de créditos de Ecuador ante cambios en variables macroeconómicas; se realizó mediante un enfoque tipo cuantitativo debido a su forma que se desarrolló el proceso de resolver un problema y resolverlo con base al marco. Se presentó como lógico deductivo dada a la naturaleza del tema, no se realizó ninguna muestra, debido a que se utilizó información secundaria, obtenidos de fuentes oficiales. Se obtuvo como resultado que los bancos tienden a tener mayor cantidad de NPL y préstamos en riesgo en épocas de recesión porque desean dar mayores créditos en la cual permite una mayor exposición de riesgo en incumplimiento. Se concluyó que lo recopilado en bancos privados beneficiaría a los bancos públicos a la mitigación de morosidad dentro del sector que apoyan al desarrollo económico de Ecuador.

En Bolivia, Escobar (2018) expuso la tesis morosidad y su repercusión en la administración tributaria de La Paz, la finalidad de la investigación fue determinar la repercusión de la morosidad en la recaudación de la administración, la investigación se realizó mediante metodológico tipo no experimental y descriptiva, con una muestra de 20 contribuyentes al azar, utilizaron el método de encuesta, con el uso de un cuestionario y la observación para la obtención de datos. Se logró como resultado la insatisfacción de las obligaciones de la asociación por medio de servicios municipales y la realización de obras requeridas por la misma, además la falta de recaudación de recursos financieros mediante tributos. Se concluyó que un gran volumen de acumulación de impuestos en mora, la data de gestiones pasadas, que quedaron en fase de cobro, evidencian publicaciones e informes presentados por el director de administración.

En Chile, Gutiérrez (2018) desarrolló la tesis rasgos de personalidad y mora. La finalidad del estudio de la investigación fue reducir los desvíos de la mora, mediante el enfoque empírico utilizando el modelo de decisión binaria, en el cual se ocupará como variable dependiente la condición de morosidad, la población fue de 722 en la cual la muestra fue de la misma cantidad, utilizando el instrumento guía de entrevista para la recolección de

información. Se obtuvo respuesta el efecto negativo que influye del rasgo asociado a la responsabilidad por cumplir con los pagos de un crédito o deuda hipotecaria, sobre todo la probabilidad de presentar periodos de morosidad. Por otro lado, encontraron evidencia de un efecto positivo sobre dicha probabilidad, asociado a los individuos de nuevos proyectos y experiencias. Se concluyó que existe evidencias entre vínculo entre los rasgos de personalidad y la probabilidad de que el individuo experimente periodos de morosidad lo que podría entenderse a conductas culturales diferentes entre Chile y el contexto estadounidense donde los autores realizan este último estudio de investigación.

En Colombia, Fajardo (2016) realizó la tesis sobre el comportamiento macroeconómico sobre la morosidad, el objetivo de la investigación fue diagnosticar y generar alarmas sobre la conducta de la cartera morosa, como categoría para demostrar el material de este riesgo mediante un enfoque macro y micro a través de una investigación empírico tomaron cuatro especificaciones de los modelos de la serie cronológica encontrados en las variables macroeconómicas que influyeron en la calidad de la cartera de consumidores y consultó con el superintendente financiero de Colombia. En consecuencia, se realizó los valores de cero estadísticamente diferentes de cero y, por lo tanto, se pueden usar para predecir la variable de mora. Se concluyó que el comportamiento y los determinantes de la mora como variable para demostrar la materialización del riesgo crediticio también formuló con las directrices para reducir los niveles de exposición contra posibles choques negativos en la economía.

En Ecuador, Acosta (2016) elaboró la tesis sobre decisiones económicas de los clientes morosos del sistema financiero. La finalidad de la investigación fue determinar los incentivos con las empresas financieras para la recuperación de la mora, la investigación lo realizaron mediante un enfoque histórico exploratoria descriptiva de esta manera pudieron medir y evaluar la investigación y las variables descriptivas. Utilizaron como fuentes las publicaciones de la autoridad de supervisión de Banca Privada, el Superintendente de Bancos de Ecuador, de los cuales obtuvieron indicadores de portafolio de evolución, división de cartera con cada segmento de préstamo y tasa de la morosidad. Se obtuvo como resultado que los riesgos de las unidades financieras o bancarias se ordenan como riesgo de mercado, crédito, liquidez y operaciones. Se concluyó que los bancos, entidades y financieras con gran posicionamiento en el mercado tienen una alta concentración de capital debido a la gran

cantidad de depósitos para crear dinero para canalizar nuevos préstamos e inversiones de producción.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pucutay (2019) elaboró la tesis sobre políticas de cobranzas para aumentar la liquidez en una financiera privada, Lima 2018, la finalidad era proponer estrategias para mejorar la liquidez, se desarrolló a través de un enfoque mixto, un método de proyectiva que aplica el método deductivo e inductivo; utilizó método hipotético deductivo, teniendo como población a los colaboradores involucrados directamente de la entidad y unidades informantes para la entrevista tales como asistente contable, asistente administrativo, supervisora de cobranza y contadora externa. Se ha obtenido por el hecho de la rentabilidad en la organización para el año 2016 aumentó y finalmente en el año 2018 disminuyó reducido para cualquier bono que se tenga para cumplir con sus pasivos corrientes, mostrando un desbalance durante los 3 años. Se concluyó que es importante construir gastos a un corto tiempo, disminuyendo la mala conducta perjudicando la compra de materia prima y cumpliendo con sus respectivos pasivos corrientes.

Canares (2019) expuso la tesis sobre ejecutar un sistema de evaluación para reducir la morosidad en la cooperativa, Chorrillos 2018. El objetivo fue ejecutar un sistema de evaluación para bajar la cartera de morosidad, fue realizado por un enfoque mixto, que aplica los métodos inductivos y deductivos, no se realizó una muestra, las fuentes secundarias utilizadas, los datos oficiales de adquisición de datos. Se extrajo como resultado que el ratio de la cartera de morosidad se verifica cartera por cartera por lo tanto se observó cuáles son sus variaciones según cada periodo de la investigación. Se concluyó que para reducir la morosidad se determinó que la operación directa es la obtención de datos por intermedio de los estados financieros al cual en el activo está a detalle los créditos, mediante las fórmulas se hallan los niveles de morosidad, así como la cartera pesada, cartera de alto riesgo y la cartera atrasada.

Casallo (2019) elaboró la tesis sobre estrategias de marketing comunicacional para disminuir los niveles de morosidad de una compañía de seguros, el objetivo es reducir la alta morosidad de clientes morosos en las compañías de seguros. El trabajo de investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, consistió utilizar datos cuantitativos y cualitativos, y

mediante un proceso de triangulación, con una población de 30 clientes y la muestra fue de la misma cantidad, utilizó la técnica encuesta y entrevista para la extracción de información. Obtuvieron el resultado buscar soluciones para que se ajuste al perfil o requerimiento del cliente, además se debe emplear fraccionamiento de póliza, cambio de pagos y fechas de vencimiento, refinanciamientos, reestructuración, atención de siniestros, seguros y operación de pago. Se concluyó que, la variable morosidad, la primera el periodo de pago, la rehabilitación de póliza y la deuda son lo más importante para corregir dentro de la empresa. Además, concluyeron que los problemas más críticos de solucionar fueron la escasa intervención en el sistema de pagos.

Espinoza (2018) estructuró la tesis sobre reducción de morosidad en la empresa privada eléctrica Lima 2018, el objetivo se encarga del rendimiento actual en las cuentas de los clientes. La encuesta fue desarrollada por el enfoque mixto, método inductiva y deductiva, analítica y sintética; población de 500 habitantes, mediante un muestreo de 40 colaboradores, utilizó técnicas mantenimiento y análisis documental con sus herramientas correspondientes de la aplicación de inicio de sesión de entrevistas y documentación. Se obtuvo que no existe una conexión funcional que refleja los procesos reales que repiten la prueba de que el personal no tiene la capacidad requerida para llevar a cabo sus actividades. Se ha concluido que es importante estar actualizado en funciones manuales, en la sección del área de crédito y colecciones. El proceso de mejora continua debe mantener las habilidades de la compañía para satisfacer a los clientes internos conocidos como empleados, como un externo es decir los clientes de la empresa.

Guzmán (2017) desarrolló la tesis sistema de recolección para reducir la morosidad en una compañía pública Lima 2017, el propósito de la investigación fue diagnosticar las causas provenientes de la mora en el área de cobranza. La encuesta se realizó con un enfoque mixto que consiste en una sección transversal empírico; población de 50, muestra de 33 personas, utilizando las técnicas de la entrevista y encuestas, con el instrumento cuestionario y guía de entrevista, se obtuvo como resultado que los estados financieros detallan las cuentas contables, los saldos registrado y analizados por la gerencia en acuerdo con las distintas áreas que a falta de control, el funcionamiento no es adecuado de los procesos en la empresa. Se concluyó que para lograr un sistema de cobranzas es vital mejorar la recuperación de las tasas de crédito otorgadas y para las cuentas presentadas en los estados financieros, que se

encuentran en el marco de la transacción de pago debido a la falta de reconocimiento de depósitos manufacturados o incumplimiento de los beneficiarios, genera una delineación liberada con el tiempo para el riesgo que invirtió.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Morosidad

La teoría estructuralista determina que las empresas se fundamentan en estructura adaptable y cambian para cubrir las diferentes necesidades del mercado, con la finalidad de amoldar obligaciones de organización, la aceptación y la negociación con predominante para el mercado. La teoría permitió puntos críticos e importantes en la financiera, con la finalidad de corregir procesos relacionados con el área de cobranza, en las cuales puede existir fallas no aprobadas por los clientes y como resultado son ignorados, por lo cual el incumplimiento de pagos sea mayor, incrementando nivel de morosidad (Chiavenato, 2006).

La teoría general determina los principios del comportamiento de organizaciones, diagnosticando que son intrínsecamente dados que pueden aplicar diferentes conceptos y metodologías de diferentes campos, teniendo como objetivo la ingeniería, sociología, administrativa. Las cuales ayudaron a elaborar un sistema general aplicable y sostenible para cualquier entidad o compañía. La teoría permitirá crear una propuesta de sugerencias, la cual sea factible y viable en la financiera, bajo el conceptos o metodologías de la administración, la contabilidad e ingeniería en relación con la investigación de estudio (Bertalanffy, 1989).

La teoría clásica menciona situaciones para que la administración sea eficiente y eficaz, que la empresa pueda incrementar su rentabilidad, así mismo se utilizan los pilares de la administración, además también menciona características que debe tener el personal de la empresa, agregó que las organizaciones deben trabajar con un objetivo. La teoría ayudó para tener conocimiento de los pilares de la administración, además reconocer que dentro de control está el área de cobranza porque va de la mano de la supervisión, nuestro objetivo es disminuir la morosidad de la financiera, además determinar las características del personal para la mora de la empresa (Fayol, 1916).

La teoría económica muestra cómo un socio o contribuyente representa su inversión en un sistema estable, cumpliendo con sus obligaciones en su totalidad o en parte, por lo que la secuencia de hace muchos años, comunicar los elementos involucrados en el funcionamiento de una organización a un mercado competitivo, capaz de intercambiar bienes o servicios de una sociedad a otra para usuarios y personas, así como obtener rentabilidad a través de procesos establecidos. Esta teoría ayudó a los procesos y métodos de la empresa, tomando en cuenta las inversiones de mercado, analizando el punto de vista estratégico para generar utilidades y la solvencia financiera de la empresa ante la adversidad (García, 1994).

La teoría de relatividad económica determina que el crédito puede satisfacer las necesidades de liquidez, permitiendo que la liquidez es la obtención de un bien económico presente en cuanto a la transacción, como consecuencia cumpliendo con una necesidad definitiva o inmediata, propiedad de otro agente económico. La teoría permitió comprender el crédito que brindan de la entidad, ofreciendo el servicio acordado y además de la rentabilidad obtenida en la entidad financiera para los meses pactados dentro del cronograma, con la finalidad de diagnosticar el nivel de morosidad en la financiera (Bondone, 2006).

La teoría económica centra el interés de los economistas porque establece sistemáticamente una relación con el funcionamiento de los mercados y estudia las realidades financieras. Desde los últimos siglos, la gestión de una empresa en un mercado competitivo ha tenido que tener en cuenta los procedimientos de punta a punta de un servicio, destinados al público para la mejora económica de una entidad. La teoría ayudó a recopilar información de evaluación del mercado, permite diagnosticar los objetivos de la empresa, utilizar el conocimiento para competir en el mercado, proyectar ganancias futuras (García, 1994).

La teoría del aprendizaje menciona que las personas observan repetidamente los comportamientos agresivos observados antes, dependiendo de los refuerzos y los precios que ocurren. Sin embargo, el proceso que ocurre en nuestras vidas es importante, pero en la naturaleza de la infancia en la que están más arraigados. Todos están relacionados con diversos agentes de socialización en los que la familia es la primera y más importante. La

teoría ayudó a identificar porque los clientes de la financiera se atrasan con sus pagos y uno de lo más importante que menciona la teoría es la familia, la prioridad es la familia, es decir si surge alguna enfermedad o relacionado con la familia, esto hará que el cliente se atrase en sus pagos, según la teoría priorizan a la familia ante cualquier evento, una de estas razones lleva a la existencia de la morosidad en la empresa (Bandura, 1976).

La teoría conductista se formula desde una respuesta para rendirse cuando causa la formación de acondicionamiento que fortalece la empresa, menciona que la conducta social incide en por qué una organización es importante para la otra como parte de su entorno, tantos refuerzos sociales requieren otras personas. Este campo de comportamiento social tiene un énfasis especial en el refuerzo obtenido de la aprobación, el afecto y la oferta. Son convenientes porque requieren a menudo la mediación de otro organismo. La teoría ayudó a identificar a los clientes morosos, según la teoría la conducta social incide hacia un organismo importante, es decir si los clientes respetan a la entidad financiera se ven comprometidos a cumplir con sus pagos, sobre todo por el temor de ser reportado a las centrales de riesgo. Esta obtención de los clientes se realiza mediante la aprobación, efecto y sumisión hacia la empresa. Además, los patrones de conducta son similares de los clientes que no pagan sus cuotas vencidas (Izquierdo y Gómez, 2013).

La teoría psicológica de las necesidades menciona la motivación de los seres humanos. El concepto principal trasciende cuando atendemos necesidades con mayor grado de dificultad y las necesidades de menor grado se han cumplido satisfactoriamente en un tiempo determinado. La teoría ayudó a identificar las necesidades primarias y secundarias, podremos determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, respecto al problema de morosidad se relaciona que los clientes buscan satisfacer sus necesidades básicas como alimentación y vestimenta, esas mismas necesidades hacen que no cumplan con el pago de sus créditos y por ende, ingresen a la cartera de mora, convirtiéndose en clientes morosos, debemos identificar las necesidades para reducir el nivel de morosidad de la empresa y consecuentemente buscar una mejora para los clientes, colaboradores y la financiera (Campos y Díaz, 2003).

Morosidad

La morosidad según los autores es pérdida para las entidades financieras, por ende, dichos clientes son reportados en las centrales de riesgo, Infocorp, Sentinel y Equifax. A través de sus créditos obtienen sus ingresos, pero observaron que desde los años atrás, siempre ha existido el incumplimiento por parte de los clientes, para ello surgió requisitos al momento de sus aprobaciones establecidas por cada empresa dependiendo de sus políticas y procedimientos (De la Dehesa y Guillamón, 1992; Recarte, 2009).

La morosidad es un riesgo muy relevante que existe actualmente en las empresas, deben considerar cómo se están realizando los pagos, para ello se formularon normas en donde no se deben conceder pagos impuntuales. Han incrementado los niveles de endeudamiento, sobre todo la impuntualidad a raíz de ello existe condiciones de pago, opciones para reestructurar la deuda vencida como refinanciamiento, reprogramación, cambio de fecha, entre otros con la finalidad que el cliente pueda ponerse al día (González y Gomes, 2000; Aguilar y Camargo, 2003).

Es difícil encontrar un cliente con voluntad de pago, porque están reportados en pérdida y salir de esa calificación o se decida asumir su deuda es complicado. El área de cobranza está encargada de supervisar la cobranza y la morosidad de la empresa, determina el estado de las carteras temprana, media y tardía es por ello que las administraciones de las carteras deben estar supervisadas (Marzo, Wicijowski y Rodríguez, 2008).

Créditos

Los créditos son esencial como parte de la economía, principalmente considerando a las personas y entidades a poder comprar el bien o servicios, por el origen de un préstamo, puede ser favorable en un determinado tiempo sobre el crédito otorgado, pero se debe cumplir el interés correspondiente por los plazos establecidos (Morales y Morales, 2014).

El crédito es una herramienta que muchas entidades, compañías, empresas y financieras lo utilizan para brindarles a los clientes, con la finalidad que use el crédito

comprando un bien o haber adquirido un servicio, pero con la condición que pague después según a una fecha estimada con los intereses correspondientes (Asnef, 2016).

Los créditos que la empresa o financieras otorgan a los clientes, lo realizan con el objetivo de que compren y después se le otorga un crédito. Estas operaciones deben de estar en venta, el área de cobranza se debe de conocer el estado de venta y como fue el medio de pago a crédito o efectivo (Vallado, 2006).

Se mide a través de los indicadores: salario, interés y comportamiento. El salario es la perspectiva económica de los colaboradores, es el dinero recibido por la prestación de servicio o profesión laboral es una forma de remunerar al trabajador por el tiempo de servicio. El salario es el pago por el desarrollo de un trabajo profesional. Es el precio que paga una empresa por un colaborador para que desempeñe diferentes funciones asignadas, además existe diferentes tipos de salario los más conocidos son el neto que es la cantidad que se recibe descontando impuestos y restricciones que coloca el estado y el bruto que es la cantidad sin descuentos (Barranco, 2018).

El interés es la referencia de los bienes prestados o presentes, en la cual se cobrará en un futuro, también se conoce como impaciencia de gastar. Este es un cálculo matemático de un crédito porcentual, que se paga además de la cantidad de dinero en el que se solicita una empresa de crédito. El interés es la cantidad que tiene que pagar por cualquier persona o empresa que le dé el uso de este dinero prestado. Respecto a la investigación este es un indicador utilizado para medir la rentabilidad de las economías, así como el pago de un préstamo (Fisher, 1907).

El comportamiento es el conjunto de acciones efectuadas por las personas en el entorno de la sociedad, además conlleva a relaciones sociales para poder encajar en un determinado lugar. Es el análisis de los diversos factores y el análisis de la conducta humana que determinan el comportamiento de las personas al momento de comprar el producto o el servicio intenta comprender cómo una persona decide usar sus recursos: tiempo, dinero y esfuerzos para satisfacer sus necesidades, por ende, se centra en su comportamiento y en diferentes respuestas a los estímulos que llevan acciones y estimulación que desalientan ciertos comportamientos (Turbón, 2011).

Cuentas por cobrar

El proceso más importante para mejorar la morosidad es el periodo de pago, en una empresa de cuentas por cobrar, donde se analizan clientes, empleados, terceros, entre otros. Están esperando el pago, evitando sobrepasar el límite de retiro para que no se registren como una cuenta incobrable (Meza, 2007).

Las cuentas a cobrar proceden de ventas pendientes de cobro, es decir, se abonan. Estas cuentas dependen del período de cobranza y del volumen de ventas. Permite saber si la empresa está siguiendo estrictamente la política de cobranza de no más de 30 días, ha cobrado exitosamente el efectivo o no, en caso contrario, se debe realizar el pago (Duarte, 2005).

Las cuentas por cobrar afectan a diferentes formas de pago como cheques, transferencias electrónicas, cartas, efectivo, pagarés, etc. Por esta razón, es importante en un negocio definir las políticas de los clientes, tener claro el cumplimiento de las reglas, evitar daños económicos (Morales y Morales, 2014).

Se mide a través de los indicadores de disponibilidad, tiempo y seguridad. La disponibilidad es la posibilidad de una persona de estar presente cuando se la necesita, esta presencia puede dar posibles respuestas, resolver problemas, dudas o proporcionar ayuda de forma condicional. Esta es la medición de la frecuencia con la que se realizan datos y aplicaciones para que pueda acceder a ella, cada empresa tiene sus propias necesidades de disponibilidad. Es importante saber que la disponibilidad requiere una planificación detallada (Ramos, 2014).

El tiempo se considera el cómo se manifiesta las cosas duran sujetas a diferentes cambios, pero varía según la disciplina que lo aborda, abarque el tema o sea el caso. El tiempo puede considerarse como una cantidad física que permite los hechos secuenciados y la determinación de los momentos y su unidad de medición es el segundo, minuto y hora (Heidegger, 2001).

La seguridad es tiene un significado muy amplio, clásico, de acuerdo con la teoría liberal, es conocida como la ausencia, confía en algo o alguien, pero pueden tomar diferentes formas dependiendo de la región o el campo al que se refiere. La seguridad es estar libre de peligros, se puede considerar una visión psicosocial, lo que produce un sentimiento particularmente entre individuos que supera todas las circunstancias. La seguridad es la garantía de que las personas son liberadas por todas las amenazas, peligros o riesgos. Es necesario sentirse protegido contra todo lo que molesta la integridad física, moral, social e incluso económica (Montero, 2013)

Políticas de cobranza

Las políticas de crédito y cobranza se establecen a través de reglas estructuradas por la gerencia de la institución, encargada de la tesorería, administración y cobranza, para asegurar que todos los clientes cumplan con las normas reglamentarias, para que cumplan con los pagos a tiempo (Van y Wachowicz, 2002).

Las políticas de cobranza son elaboradas desde los estados de cuenta, conciliación bancaria, para eliminar la morosidad de los clientes que cancelaron, para luego enviar reporte mensual a Infocorp y Sentinel, además se evalúa al cliente mediante los instrumentos de ratio consiguiendo respuestas exactas para la toma de acciones y decisiones (Raymond, 2000).

La política de cobranza consiste en métodos y procesos para poder recuperar la cartera vigente. Las políticas de cobro deben de ser según la demanda, posición del mercado, los clientes de la empresa o compañía y por último la política de una organización con una cultura organizacional definida. Además, debe demostrar un análisis y diagnóstico de estadística simples y según el periodo de las cuentas por cobrar vencidas (Levy, 2009).

Se mide a través del indicador personal, función y metas. El personal es reconocido como los colaboradores de la empresa, el capital humano importante para que la organización logre sus objetivos y metas. La función es la acción que ejecuta la persona en una organización, empresa o entidad con la finalidad de desempeñar de manera eficiente y

eficaz las relaciones. Las metas son términos empleados y establecidos por la organización con un tiempo y fecha límite, al cumplir las metas se cumple con lo esperado (Alfaro, 2012).

Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranza determinan conocer el buen trabajo de las cobranzas dentro de las financieras, se debe aplicar la política de cobranza para lograr el buen manejo de los objetivos que propusieron para el departamento de cobranzas. Los procedimientos de cobranza son etapas que el cliente obtiene al adquirir un crédito en la empresa o financiera, luego se dará un seguimiento al cliente hasta lograr recaudar el efectivo (Correa y Eslao, 2018).

La aplicación de esta categoría es importante y necesaria para implementar en la empresa como una herramienta financiera. Los procedimientos de cobranza son procesos que deben encaminarse según a la actividad que realiza para optar el crecimiento de liquidez. El procedimiento de cobranza para lograr con el objetivo de la empresa o financiera y con el objetivo tomar decisiones según se presenta el caso (Salvador, 2012; Álvarez, 2001).

Se mide a través de los indicadores de control de correos corporativos y llamadas telefónicas. El control de correos corporativos es el medio de comunicación en las empresas que facilita la colaboración y ayuda a ejercer las funciones claves de los colaboradores. Es una herramienta que varias personas usan diariamente todos los días, estos correos corporativos son de naturaleza personal, otro estudio o trabajo (Franganillo, 2003).

Las llamadas telefónicas es la relación directa entre el cliente y colaborador, además este canal permite las coordinaciones para efectuar un acto. Las llamadas telefónicas son dirigidas por las teleoperadoras que generalmente ofrecen la oportunidad de suscribirse a sus servicios, servicio telefónico (Bolaño, 2017).

Característica de la morosidad

La característica de la morosidad es el comportamiento de la cartera, donde se refleja el retraso e incumplido de los pagos afectando a la rentabilidad de la empresa y al crecimiento económico de la organización. La morosidad suele crecer porque la empresa carece de procesos para ejecutar su cobranza y la falta de capacitación a sus trabajadores (Mosso y López, 2020).

La morosidad también se caracteriza por estar vinculada de forma negativa al retraso o incumplimiento de los pagos de las cuotas vencidas. La mora existe por dos razones porque las personas simplemente no quieren pagar o tienen problemas para hacer el pago. Si el cliente tiene más de treinta días de atraso se consideran mora tardía (González, 2018).

Característica de la morosidad según los autores es pérdida para las entidades financieras, estos clientes son reportados en las centrales de riesgo, Infocorp. A través de sus créditos obtienen sus ingresos, pero observaron que desde los años atrás, siempre ha existido el incumplimiento por parte de los clientes, para ello surgió requisitos y parámetros al momento de sus aprobaciones establecidas por cada organización o empresa dependiendo de sus políticas y procedimientos (Recarte, 2009).

Tipos de Morosidad

Los tipos de morosidad más conocidos son las carteras tempranas, medias y tardías que se denominan según la fecha y día de atraso. Para la cartera temprana son considerados los clientes desde un día de atraso hasta treinta días de atraso. Para los clientes de cartera intermedia son considerados los clientes desde treinta unos días de atraso hasta los noventa días de atraso, estos clientes pasan por diferentes estrategias y opciones de cobranza. Por último, tenemos a la cartera de tardía considerado los clientes desde noventa y uno día de atraso hacia adelante, estos clientes pasan al proceso judicial para llevar su caso con un estudio de abogados o por una empresa externa que se encargue de dicha cartera (Aguilar, 2019).

Clasificación de la morosidad

Los clientes que acceden a créditos, préstamos, tarjetas u otros procesos financieros son reportados mensualmente a Infocorp con su respectiva entidad. La clasificación que accede cada persona son las siguientes: Normal o también clasificado como verde, son dichas personas que cumplen con sus pagos mensuales y no presentan atrasos; estas personas son catalogadas como buen comportamiento de pago y con un score perfecto, el score es la dominación que coloca Infocorp a cada persona dependiente de su comportamiento (Equifax, 2017).

Para la siguiente clasificación, continua con el CPP clientes con problemas potenciales o también conocido clasificación de amarillo, son las personas que tienen atraso y que pagan desde ocho días de atraso a treinta días de atraso. El siguiente es deficiente, son los clientes anaranjados, son las personas que tienen atraso desde treinta un día hasta sesenta día de atraso. Luego son los clientes dudosos o también conocidos en rojo son personas que tiene mal comportamiento de pago de sesenta y uno día hasta los noventa días de atraso y por último tenemos a los clientes en pérdida o en negro son clientes que tienen noventa días de atraso hacia adelante, son catalogados como los peores pagadores, no demuestra responsabilidad hacia el crédito obtenido (Equifax, 2018).

Dentro de las clasificaciones tenemos el score que coloca Infocorp a cada cliente. El score es la puntuación que se rige dependiendo del estado como normal, CPP, deficiente, dudoso o pérdida, dependiendo de que clasificación tiene el cliente el sistema le colocará el score crediticio. Este dato es muy importante porque ayuda a la evaluación de las entidades, bancos, financieras entre otros para evaluarlo si aprueba a un crédito (Equifax, 2019).

2.2.2. Estrategias

La teoría disruptiva es la teoría que expone sobre los cambios que se han vivido en muchas empresas a lo largo de diferentes períodos. Adelanta lo que va a sustituir en un nivel superior que por años ha sido invulnerable a los cambios tecnológicos. Esta teoría desarrolla cómo las empresas clásicas y triunfantes son afrontadas por nuevas agrupaciones que, a través de la innovación disruptiva, acomodarse en nuevas tecnologías, modifican los ámbitos existentes. Elaborando nuevos lugares de competencia que exceden las expectativas de los clientes clásicos a través de la sencillez, conformidad, facilidad y económica, donde los productos o servicios tradicionales solían ser dificultosos, caros e inalcanzables (Borghino, 2019).

La teoría APO es un proceso de trabajo en el que se valora la productividad de los colaboradores y el desempeño de la empresa a partir de la finalidad creada previamente. Los objetivos deben estar estimulados en las técnicas de los colaboradores y a su vez, es indispensable fijar tiempos para alcanzarlos. Está teoría que guía los esfuerzos por medio de la planificación y control, con la finalidad de conocer y precisar en qué logro se encuentra la empresa y hacia dónde quiere llegar para cumplir sus metas (Chiavenato, 1979).

La teoría tecnológica es la teoría de innovación incorporada del cambio tecnológico, son modalidades posibles del cambio, consiste en dar pasos altos o gigantescos en la productividad que se obtiene gracias a la entrada de nuevas técnicas, es la función del ajuste o igualdad entre los factores productivos, trabajo y capital consideradas modelos tecnológicos es sujeto al salario real para crear diferentes cambios a la globalización (Martínez, 1987).

La teoría económica ayudó a los procedimientos y métodos de la empresa, toma en cuenta las inversiones de mercado, analiza los puntos estratégicos para generar ganancias y la organización es financieramente solucionable ante cualquier inconveniente (García, 1994).

La teoría tecnológica explica la adecuación del científico, como el científico, se convierte en creador y el depositario del conocimiento avanzado, como el investigador científico debe estar equipado con el conocimiento acerca de cómo manipular la naturaleza y los cambios tecnológicos que existen, para poder extraer de ella sus secretos, el tecnológicos, debe conocer cómo trabajan los diversos mecanismos y cómo debe combinarlos para producir nuevos mecanismos. De esto se trata el proceso de diseño , resumiendo, la contraparte tecnológica del científico contemporáneo es el ingeniero de hoy en día (Pitt, 2000).

La teoría tecnológica explica los cambios diversos que ha existido en el ámbito tecnológico, con respecto a su carácter de estar históricamente condicionada, la ideación es una empresa conocimiento intensiva. Un tipo particular de conocimiento que impregna la tecnología es el de los artefactos pasados, incluso de los que han desaparecido. La historia está presente, en los actos de creación tecnológica. Los artefactos, aun los más innovativos, poseen un pasado evolutivo, que, si bien suele ser una fuente de inspiración para la ideación tecnológica, puede también ser un freno. Con frecuencia el éxito suele ser conservador y contraproducente, promueve la permanencia de ciertas actitudes al mismo tiempo que socava las condiciones en las que fueron eficaces (Arocena, 2001).

La estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Explicar sobre estrategia se expresan muchas ideas, pero que nadie entiende a nadie, cada empresa u organización elabora sus propias estrategias para combatir los problemas. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse (Davies, 2000).

La teoría del comportamiento sostuvo, dentro de las variables dependientes del CO, que: la satisfacción en el trabajo depende mucho de la calidad de vida en el trabajo en sí. El grado de satisfacción que sientan los colaboradores ayudó no solo a atraer talentos sino también a retenerlos, así mismo mantener un clima organizacional saludable, y sobre todo mantener la motivación y el compromiso en las personas. Cabe recalcar que,

la satisfacción en el trabajo no constituye o define un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización (Chiavenato, 2000).

Las estrategias, se viven tiempos difíciles a causa de demasiadas suposiciones que se han hecho sobre la gestión estratégica a largo plazo o corto plazo y estas suposiciones no han sido correctas, que las organizaciones han seguido enredadas en una maraña de errores. Se torna aún más interesante el tema cuando se empieza a hablar de los generadores de estrategias, los estrategas, y muchos asumen que cualquiera puede serlo, que eso va a depender de las opciones u oportunidades que se presenten y que, en un momento dado, un individuo cualquiera puede convertirse en el héroe que habló en el momento preciso y sus ideas se tornaron en la salvación o en la solución del conflicto que aquejaba en el momento a la organización (Dandira, 2012).

El plan consiste en implementar estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera. Las estrategias de morosidad son acciones y propuesta de solución al problema que presenta la empresa u organización. Son soluciones innovadoras y tecnologías sobre todo con los nuevos cambios que afronta el país y el mundo a nivel nacional, estas nueva forma de comunicarse vía tecnología, hace que la propuesta de solución busque acoplarse al mundo de hoy siendo innovadora y rompiendo esquemas (Christensen, 2014).

Las características de la estrategia, toda empresa debe competir por una estrategia competitiva, explícita o implícita para desarrollar procesos de planeación, métodos o especificaciones que deben atacar el problema y buscar soluciones. Funciones que puedan ser coordinadas en diferentes áreas con la finalidad que se pueda trabajar en equipo para la rentabilidad de la empresa (Porter, 2008).

En la innovación, la práctica y los principios explica las tendencias de las propuestas adaptables a cada siglo y generación, es posible innovar en cualquier área sin ser un especialista, solo se necesita de propuestas viables y sostenibles para la organización o empresa, buscar el desarrollo de nueva etapas y procesos, ver en donde está la dolencia y atacar desde la raíz del problema, con el apoyo de las causas y efectos,

de esa manera sabremos cuales son los problemas y donde se debe atacar con las propuestas (Drucker, 1994).

La innovación en soluciones debe ser sostenible, buscando los problemas prioritarios y combatir con propuestas tecnológicas a la vanguardia. La solución del innovador, es un trabajo mucho más útil hoy en día. La solución de la propuesta, describiendo el dilema, eliminando la necesidad de perder la rentabilidad de la empresa. Ofrecer variedad de enfoques para manejar la innovación disruptiva en grandes organizaciones (Raynor, 2003).

El KPI es denominado para reducir el tiempo y recursos necesarios para el análisis de la empresa. Es el análisis de cuestionario, optimizando a simplificar la elección, reduciendo la cantidad de datos y optimizar el flujo de datos. El conjunto optimizado de preguntas que podrían usarse en empresas para mejorar su productividad. La intención del KPI es aumentar la competencia en el mercado, procedimiento general para la selección y optimización de tiempo (Kaganski, 2019).

Los KPI empresariales son los KPI generales de alto nivel que afectan la dirección estratégica de la organización, algo que es monitoreado y reportado a los principales líderes. Por lo general, los KPI empresariales deben limitarse a una docena más o menos. El divisional Los KPI se centran en los principales segmentos de la organización vinculados a objetivos estratégicos, y los KPI operativos están vinculados a la primera línea áreas que tienden a enfrentar a los clientes. Mientras que el número de Los KPI empresariales tienden a ser limitados, operativos y divisionales. Los KPI pueden llegar fácilmente a docenas (Casey, 2019)

Los KPI se seleccionan y se sugieren al diseñador través de un análisis de sensibilidad al contexto, a través de un grupo, que se han identificado después estudio intensivo de literatura, y sistemáticamente clasificado en cinco categorías principales: diseño, fabricación, cliente, medio ambiente y sostenibilidad. Según la misma fase, el análisis de sentimiento se ha utilizado para identificar la polaridad de las opiniones de los clientes sobre las ofertas (Mourtzis, 2018).

El desarrollo de propuestas sostiene que, dentro de una sana filosofía de desarrollo del personal, las capacitaciones a todo nivel jerárquico de la empresa, y diferentes áreas, debe ser planificada de acuerdo con las necesidades tanto de los colaboradores como de la organización. Debe tener relación con el desarrollo del trabajador en su desempeño con las exigencias del puesto para que el entrenamiento requerido sea objetivo y se ejerza productivamente (Londoño, 2013).

Implementar propuestas de solución traerá grandes beneficios para maximizar la productividad en los colaboradores y la financiera, de tal forma que, minimizara el nivel de salida voluntaria donde la persona opte por permanecer en su centro laboral, aumentara la productividad porque se contara con objetivos establecidos, se ayudó a lograr metas y a sentirse valorado como profesionales, se brindó estabilidad donde se le proporcione oportunidad de crecimiento por lo tanto, no se buscara en otras compañías y retendrá al personal porque este se sentirá valorado por su centro de trabajo (Bermúdez, 2015).

La teoría de relaciones indica que el hombre es el elemento principal dentro de la empresa, no es una máquina, que tiene deseos sentimientos y temores por lo que se le otorga importancia a las relaciones, entre empleados además asegura la sinceridad entre ellos y su participación para solucionar problemas, cómo se logra esto en primer lugar la motivación todo lo que hacemos como personas tiene una motivación que satisface nuestras necesidades en las organizaciones, la motivación es vital para su buen funcionamiento, por lo tanto, cuando esté en equilibrio deben buscar un estímulo en los trabajadores para que sientan necesidad tensión posteriormente ejecuten la acción obtengan la satisfacción y vuelvan al equilibrio en segundo lugar está el liderazgo un líder es que no simplemente da órdenes sino quien orienta para solucionar los problemas de la empresa (Mayo, 1977).

La teoría de motivación plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas, las cuales son: los factores motivacionales, que comprenden el reconocimiento de logros, ascensos, etc. así como también la independencia laboral, responsabilidad, y enriquecimiento de tareas, es decir libertad de decidir cómo realizar un trabajo, además de delegar actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña. Así mismo, los factores de higiene que se enfocan

principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden ser des motivantes cuando no están presentes los cuales incluyen, el ambiente físico, la seguridad laboral, los salarios y beneficios, la supervisión, status, relación con los compañeros, las políticas de la empresa. La teoría de la motivación e higiene, fundamenta dos necesidades vitales para una organización en general, las cuales deben mantener en buenas condiciones físicas y un en agradable ambiente de trabajo a los colaboradores (Herzberg, 1959).

El diseño de propuesta es la conexión existente entre los datos cuantitativos los cuales se recogen y analizan, pasando luego a los datos cualitativos. Los datos están conectados y deben de integrarse en toda la fase de interpretación del estudio, la importancia del diseño de investigación explicativo secuencial arraiga en que se utilizan los resultados cualitativos para cooperar en la interpretación y declaración de los resultados cuantitativos iniciales, y de esta manera poder ampliar las nociones en la investigación (Gallardo, 2017).

Las alternativas de propuesta y fomenta la apertura, la igualdad, la mejora continua y el cambio, porque las personas en la empresa están conscientes de todo el sistema, la manera en que todo debe encajar y de qué forma las distintas partes de la organización interactúan entre sí y sobre todo con el entorno. Por lo tanto, en un entorno que cambia rápido, el no establecer valores culturales, ideas, practicas, pueden afectar en forma negativa a lo que antes ayudo a tener éxito, que uno de los peligros para muchas organizaciones es que su cultura organizacional se vuelva fija (Daf, 2011).

Las estrategias son herramientas fundamentales en toda compañía, puesto que, permite alcanzar los objetivos donde se determine el éxito o fracaso, de esta forma, se requiere que sean claras y especificas donde todo el equipo de trabajo pueda comprender y estén alineados con la visión, misión, los valores y la cultura de la compañía (Vílchez, 2009).

La estrategia son la determinación conjunta de objetivos para la empresa y las líneas de acción para alcanzarlos, es la dialéctica de la empresa con su entorno, la estrategia como las características básicas para el match que una organización realiza con

su entorno, combinar el análisis interno y la sabiduría de los administradores para crear valor con los recursos (Halffter, 1987)

Las estrategias se dominan por ser funcionales, donde se requiere emplear y aplicar los recursos necesarios con la finalidad de aprovecharlos al máximo, por ende, se busca diseñar en cortos plazos y se debe evaluar periódicamente. Las estrategias administrativas tienen una conceptualización importante en un área globalizada, esto implica diversos métodos por la cual las organizaciones intentan poder buscarlas con el fin del cumplimiento de metas (Salgueiro, 2001).

Las estrategias que tiene una organización hacia sus colaboradores debe ser el clima organizacional, este método, implica asegurar un mayor eficaz mantenimiento del personal, la cual, a un largo plazo, genera que exista mejor rotación de personal, logrando fidelizar al colaborar con la empresa, mediante un compromiso transparente que se mantendrá por un periodo largo (Rezende, 2000).

Las propuestas tecnológicas, las empresas tienen ventajas aplicadas dentro del mundo digital esas son de mantener los precios más bajos y ofrecer un buen servicio al cliente más rápido y personalizado, varias entidades comercializan desde la web, algo similar lo que hace la empresa que estuvimos investigando (Celaya, 2014).

La cultura corporativa u organizacional es el modo de pensar, ser y actuar. Sería equivalente al credo organizacional que hace actuar a sus integrantes de una manera particular, establece lo que está o no permitido en ella, enrumba la conducta de la organización en toda circunstancia y con todos sus grupos de interés. Al reflejar el pensamiento y modus empresarial o institucional es decir que todas las organizaciones poseen cultura, independientemente su tamaño, giro o años de funcionamiento en el mercado (Sheen, 2018).

Las propuestas tecnológicas son programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento de un área, es conveniente realizar mediciones iniciales, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o

anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención (Brunet, 2004)

La propuesta es un plan con un programa de modelo, de solución a un problema de tipo práctico, y es aplicable en cualquier área, de una institución o de una empresa, así mismo obtendremos un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, las secuencias que debemos seguir, así como también la identificación de los aspectos que generan tal problema y estimar lo que sucederá en el futuro, es decir, que se ocupa de hacernos saber cómo deberían ser las cosas, para lograr el objetivo del plan y sobre todo que funcione adecuadamente con base en los resultados de un proceso de desarrollo (Hurtado, 2000).

La propuesta es práctico realizable para lograr la solución de un problema, necesidad, fenómeno o requerimiento de organizaciones o grupos sociales, es decir formular métodos, políticas, procesos, programas, planes (UPEL, 2002).

La propuesta comprende plantear la formulación de sistemas o modelos que brinde solución a un problema real de un paradigma, el cual haya sido sometido a estudiar las necesidades a satisfacer (Balestrini, 2002).

La propuesta estratégicas tienen que tener un óptimo liderazgo, la cual siempre opte por trabajar en equipo, la cual será el soporte para poder enfocar las estrategias optadas en una línea de búsqueda de soluciones, teniendo en cuenta a todos sus trabajadores y no solo a el plano administrativo, de esta manera se mantendrán un mejor manejo a nivel económico y administrativo (Rezende, 2000).

Las capacitaciones se realiza un seguimiento constante para lograr alcanzar el objetivo propuesto, para ello, el área de recursos humanos después de cada capacitación se debe enfocar en realizar una evaluación para identificar como estos programas están siendo comprendidos por el talento humano. Adicional a ello, se considera que la capacitación está relacionada con las necesidades de la persona y de la organización, y cuando se lograr identificar esto se reflejaría en el clima laboral (Francia, 2011).

La capacitación es un asunto que incide sobre el valor que tiene una persona para una determinada empresa u organización, con la presencia constante de fuentes diversas y las tecnologías de la información, para adquirir nuevos conocimientos de forma rápida no basta la capacitación pasiva, donde el participante solo es un espectador ahora se requiere de un aprendizaje activo donde los estudiantes asumen una mayor responsabilidad sobre su propia educación otra limitante para mantener los conocimientos al día (Vargas, 2013).

Los contratos existen por la inseguridad laboral, temporal los empleados experimentan niveles más altos de inseguridad laboral que empleados permanentes, lo cual es consistente con el hecho de que el empleo temporal es inherentemente inseguro. Además, también se ha encontrado que el tipo de contrato juega un papel de moderador en la relación entre la inseguridad laboral y sus resultados. La evidencia empírica muestra que la asociación entre la inseguridad laboral y los resultados puede ser más perjudicial en empleados permanentes que en los empleados temporales (Sora, 2021).

Los contratos son términos psicológicos, teorías, que sugiere que los colaboradores desarrollan esquemas relacionados con lo que perciben, que sus organizaciones les deben con respecto a promociones, desarrollo y otros factores, a cambio de sus esfuerzos en nombre de la organización. A partir de una perspectiva de los contratos psicológicos, el cambio frecuente tiende a resultar en incumplimiento psicológico del contrato, que ocurre cuando los empleados perciben que la organización no ha cumplido con sus obligaciones de ellos (Morrison y Robinson, 1997).

Vinculación con Sentinel para la filtración de experiencia crediticia en la base de datos, para ello tenemos que conocer que es web services y como lo podemos utilizar en el servicio de la página web, los web services son programas que brindan funcionalidades útiles a otros programas y que son ubicados en los servidores de la web para que puedan ser focalizados e invocados a través de una red generalmente de internet, cuando los servicios de backend de la aplicación lo publicamos en el servidor de web de forma que puedan ser accedidos a otros sistemas, pasan de ser de web a servis para facilitar el acceso, a estos servicios se utilizan estándares que definen el mecanismo de intersección con los mismos formatos de información recibida, el proveedor de servicio sentinel, se hace la

comparación de datos, filtrar los clientes con experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago y sobre todo que estén en verde estado normal con un buen récord y score crediticio de esta forma los analistas no podrá omitir este paso del proceso (Ribas, 2003).

La digitalización es una tendencia que seguirá en aumento, y traerá oportunidades que la empresa no puede dejar pasar. Kushki impulsa las ventas al ofrecer un experiencia de pagos online atractiva, simple y muy segura. La plataforma permite cobrar a diferentes medios de pago como: tarjetas de créditos, débitos, transferencias simplificadas o incluso efectivo, ya que están conectados a un gran red de bancos y más de 300 mil puntos de pagos en varios lugares, brindan soluciones para que entreguen una mejor experiencia de pagos a los clientes, aumentando así los niveles de conversión, gracias a la simplificación de procesos, disminuyendo la fricción al momento de la compra, guardan los datos de los usuarios de forma segura, esto les permite realizar pagos más rápidos, ya sea en un clic o por suscripción (Kushki, 2020).

En el panel de control pueden centralizar la información de todas las transacciones, descargar reportes y solicitar devoluciones, además podrán crear links de pagos para cobrar por redes sociales, email, pueden intégralos a la web, App, USSD y ver redes o cualquier canal con conexión a internet, permite escoger a la que mejor se adapte a la empresa. API para una experiencia personalizada, cajita de pagos para implementar un chekaut en pocos pasos o mediante plugins para los principales softwares de ecommerce. Si necesitan ayuda, kushki cuenta con apoyo de soporte listo para asistirles en cualquier momento, páginas de ayuda y documentación clara (Kushki, 2020).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1.Método de investigación

Esta investigación se realizó en el método inductivo determina que luego de explorar y describir un problema, se pueden obtener conclusiones más generales. El método inductivo es importante debido a que una vez empleado como instrumento de trabajo, el cual empieza por recopilar datos permitiendo llegar a la teoría. Por ende, se asciende de lo particular a lo general (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A su vez, se utilizó el método de investigación deductivo es partir de la observación y del comportamiento observado se pueden crear leyes que aporten en la investigación. Es importante debido a que una vez empleado como instrumento de trabajo, el cual empieza por recopilar datos para llegar a la teoría (Behar, 2008).

3.2.Enfoque

El enfoque mixto según los autores utiliza la suma de fortalezas de la investigación cuantitativa y cualitativa, con la finalidad de reducir las debilidades de ambos tipos de investigación. El método mixto acopla los enfoques de investigación cuantitativos como cualitativos, ello debe estar inmerso dentro de la investigación analizando los usos de puntos de mejora tanto cualitativos como cuantitativos, recopilación de datos, análisis, técnicas. La investigación mixta ayudó a presentar un análisis a profundidad y tiene como principal finalidad brindar sugerencias de solución al problema de la financiera (Carhuancho y otros, 2019).

3.3.Tipo de investigación

El estudio será de tipo proyectivo en la cual consiste encontrar soluciones a la problemática, se encarga de cómo serán las acciones para lograr las funciones correctamente que existe una relación con el procedimientos, diseño y preparación por el tipo de estudio de investigación que se ha escogido, en los resultados de esta investigación nos debemos dar cuenta que la relación también debe estar acorde con los criterios metodológicos del estudio. Es importante, debido a que hay problemas por resolver y sugerencias que modificar, partiendo de un plan que se puede desarrollar o modificar para proporcionar una solución a un problema o una tasa práctica en un grupo social, institución, una región geográficamente, en una zona particular de conocimiento basada

en un diagnóstico exacto. Las necesidades del día a día, procesos explicativos, tendencias futuras y generadores, por ende, los resultados de la base del procedimiento de encuesta (Hurtado, 2010).

3.4. Diseño de la investigación

Para el estudio el diseño fue secuencial, el cual pasa por dos fases una de ellas es recabar y analizar datos cuantitativos; y otra etapa donde se recogen datos cualitativos. La explicación secuencial se da cuando inicialmente los datos cuantitativos alimentan de información a los datos cualitativos, además indican que la conexión existente entre los datos cuantitativos los cuales se recogen y analizan, pasando luego a los datos cualitativos. Los datos están conectados y deben de integrarse en toda la fase de interpretación del estudio. La importancia del diseño de investigación explicativo secuencial se utiliza resultados cualitativos para ayudar en la explicación e interpretación de cuantitativos originales, así como estos profundizaran la investigación (Carhuancho y otros, 2019).

El nivel comprensivo de la investigación manifiesta que el investigador a través de la búsqueda de explicaciones y relaciones entre los sucesos es que logra plantear teorías, predicciones y propuestas. Se refiere como nivel de investigación comprensivo es aquel que se da a partir de la comprensión de acciones que llevan a la teorización, dentro de un marco lógico, centrándose en lo particular haciendo referencia en a lo cotidiano. El nivel comprensivo busca indagar logros sucesivos por generar conocimiento y es en base a ello donde se logra plantearse explicaciones a los sucesos y debido a ello se pueden generar logros trascendentes tales como teorías, predicciones y propuestas (Hurtado, 2010).

3.5. Población, muestra y unidades informantes

La población se encuentra establecida por todo el universo de individuos, las cuales pueden contener diferentes características de la naturaleza; además es un conjunto completo de elementos que tienen alguna característica en común en la cual es el objeto del estudio. Para el análisis se consideró la población de 891 morosos (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2009).

La muestra según los autores es el subconjunto de la población que pertenece en sus características, además permite aplicar el muestreo probabilístico donde las personas que serán encuestadas tienen la misma probabilidad una que otras. La muestra fue seleccionada en el método probabilístico, aleatorio simple conformado por 70 clientes morosos (Carhuancho y otros, 2019).

Los participantes, unidades de reporte o unidades de análisis como menciona el autor, son todos factores que crean ciertas características y similitudes sobre un objeto de estudio o investigación. La investigación se efectuó con el apoyo de tres empleados de la financiera que estuvieron involucrados en un evento, una acción o una actividad. Se les considera porque conocen el problema, porque son colaboradores relacionados y están más involucrados en la morosidad de la empresa financiera (Bernal, 2010).

3.6. Categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

La morosidad es un riesgo muy relevante que existe actualmente en las empresas, deben considerar cómo se están realizando los pagos, para ello se formularon normas en donde no se deben conceder pagos impuntuales. Han incrementado los niveles de endeudamiento, sobre todo la impuntualidad a raíz de ello existe condiciones de pago, opciones para reestructurar la deuda vencida como refinanciamiento, reprogramación, cambio de fecha, entre otros con la finalidad que el cliente pueda ponerse al día (González y Gomes, 2000; Aguilar y Camargo, 2003).

Créditos

Los créditos son esencial como parte de la economía, principalmente considerando a las personas y entidades a poder comprar el bien o servicios, por el origen de un préstamo, puede ser favorable en un determinado tiempo sobre el crédito otorgado, pero se debe cumplir el interés correspondiente por los plazos establecidos (Morales y Morales, 2014).

Cuentas por cobrar

El proceso más importante para mejorar la morosidad es el periodo de pago, en una empresa de cuentas por cobrar, donde se analizan clientes, empleados, terceros, entre otros. Están esperando el pago, evitando sobrepasar el límite de retiro para que no se registren como una cuenta incobrable (Meza, 2007).

Políticas de cobranza

Las políticas de crédito se establecen a través de reglas estructuradas por la gerencia de la institución, encargada de la tesorería, administración y cobranza, para asegurar que todos los clientes cumplan con las normas y que cumplan con los pagos a tiempo (Van y Wachowicz, 2002)

Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranza determinan conocer el buen trabajo de las cobranzas dentro de las financieras, se debe aplicar la política de cobranza para lograr el buen manejo de los objetivos que propusieron para el departamento de cobranzas. Los procedimientos de cobranza son etapas que el cliente obtiene al adquirir un crédito en la empresa o financiera, luego se dará un seguimiento al cliente hasta lograr recaudar el efectivo (Correa y Eslao, 2018).

Definición conceptual categoría solución

Las estrategias se caracterizan por tener múltiples opciones, caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Explicar sobre estrategia se expresan muchas ideas, pero que nadie entiende a nadie, cada empresa u organización elabora sus propias estrategias para combatir los problemas. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse (Davies, 2000).

Tabla 1.*Matriz de categorización problema*

Categorías	Subcategorías	Indicadores
Morosidad	Créditos	Salario Interés Comportamiento
	Cuentas por cobrar	Disponibilidad Tiempo Seguridad
	Políticas de cobranza	Personal Función Metas
	Procedimiento de cobranza	Control de correo corporativos Llamadas telefónicas
	E1: Factores	E.1 Factores que afectan la morosidad

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Implementar estrategias para la disminución de la morosidad en la financiera	1. Ejecución el proceso de otorgamiento de crédito con un sistema que permitan que se respete todos los requisitos.	KPI (Número de créditos que cumplan los requisitos / Total de créditos aprobados) x 100	1. Evidencia 1: •Contrato del especialista en sistema •Aplicativo Web •Web service con sentinel •Web service con Essalud
	2. Capacitaciones para el área de cobranza.	KPI (Número de créditos vencidos/ Total de créditos aprobados) x 100	2. Evidencia 2: •Contenido formativo con Webinar •Capacitaciones de tareas y actividades con Bit4Learn •Capacitaciones con la plataforma LMS modelo Sabiorealm
	3. Ejecutar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos.	KPI (Formas de pagos / créditos aprobados) x 100	3. Evidencia 3: • Apertura de cuentas corrientes • Globokas Perú SA • Plataforma digital Kushki

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La encuesta está basada en una cantidad de preguntas con el fin de obtener información verídica y fidedigna que se aplicará a parte del universo de individuos estudiados. Además, permite recopilar información de los sujetos de estudio, las preguntas establecidas guardan relación al problema de investigación, con el objetivo es poder conocer las perspectivas de cada individuo. La encuesta se aplicó en el trabajo de estudio para obtener una recolección de datos real y viable para la investigación y así poder analizar los resultados para sacar conclusiones y propuestas de solución (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011; López y Fachelli, 2015).

La entrevista es una comunicación directa entre dos personas, una de ellas es el entrevistador que se encarga de interrogantes en base a la magnitud del objeto de la investigación, y el entrevistado que es la persona que desarrolla la respuesta a las preguntas señaladas por el entrevistador. Las entrevistas tienen muchas formas de clasificación, pero ello depende de la disciplina que las usa y el modo particular en que aplique, además buscan recopilar información, a través de un análisis libre y espontáneo, en grupos reducidos, entre el entrevistador y el entrevistado. Aportó a tener una información más amplia de los entrevistados de acuerdo con nuestra investigación (Bernal, 2010; Morga, 2012).

3.7.2. Instrumento

El cuestionario es un conjunto de interrogantes acerca una o más variables para poder medir, con preguntas relativas en la cual se desea obtener información. El cuestionario es utilizado en el estudio como instrumento de recolección de datos relevantes al problema de investigación para ser resuelto por los trabajadores profesionales y poder obtener resultados concretos (Hernández y Mendoza, 2018; Hurtado, 2010).

La guía de entrevista es necesaria para aspectos prácticos, éticos y teóricos. La guía de entrevista se sustenta en una serie de contenidos cubiertos y logrando al entrevistador en su desarrollo y que no pueden ser algunos de los argumentos de investigación relevantes, conforme de la simplicidad y la conversación llevando la secuencia de los temas. Estas teorías encaminan a tener un test de preguntas en las cuales

conlleve a investigar y debemos de seleccionar los temas más relevantes antes de realizar una entrevista y estar al nivel del entrevistado para poder tener una comunicación fluida, dinámica, asertiva y no realizar improvisaciones que muchas veces podamos olvidar en el momento de la entrevista (Hernández Fernández y Baptista, 2015; Ballester 2004).

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Encuesta

Nombre: Cuestionario para medir la morosidad

Año: 2021

Autor: Medina Miguel Lady Teresa

Objetivo del instrumento: Medir la morosidad

Sub categorías: Créditos, cuentas por cobrar, políticas de cobranza y procedimiento de cobranza

Escala/ Niveles: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

La encuesta se aplicó en el trabajo de estudio para obtener una recolección de datos real y viable para la investigación y así poder analizar los resultados para sacar conclusiones y propuestas de solución. El cuestionario fue utilizado en el estudio como instrumento de recolección de datos relevantes al problema de investigación para ser resuelto por los trabajadores profesionales y poder obtener resultados concretos.

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Guía de entrevista para los colaboradores CEO & Director, Gerente Comercial y Supervisora de Cobranza

Año: 2021

Autor: Medina Miguel Lady Teresa

Objetivo del instrumento: Medir la morosidad

Emergente: Factores que afectan la morosidad

Las entrevistas tienen muchas formas de clasificación, pero ello depende de la disciplina que las usa y el modo particular en que aplique, además buscan recopilar información, a través de un análisis libre y espontáneo, en grupos reducidos, entre el entrevistador y el entrevistado. La guía de entrevista se sustenta en una serie de contenidos cubiertos y logrando al entrevistador en su desarrollo y que no pueden ser algunos de los argumentos

de investigación relevantes, conforme de la simplicidad y la conversación llevando la secuencia de los temas.

3.7.4. Validación

La validez es aportar evidencia, además si la correlación es positiva ayuda a la contribución de medición de los datos. La validez del instrumento es válida para medir el problema de estudio, busca medir el rendimiento bursátil para procesar los datos de la empresa. La validez del instrumento es más compleja que debe alcanzarse en absoluto instrumento de medición que es aplicado al problema. En apariencia es sencillo lograr la validez, pero lograr construir la variable, preguntas o imaginar indicadores es complicado (Bernal, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Carhuacho Mendoza Irma Milagros	Temático	Aplicable
2. Nolazco Labajos Fernando Alexis	Metodólogo	Aplicable
3. Sánchez Roque Leoncio Robinson	Metodólogo	Aplicable

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Carhuacho Mendoza Irma Milagros	Temático	Viable
2. Sánchez Roque Leoncio Robinson	Metodólogo	Viable

3.7.5. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo de los resultados consistentes y coherentes mediante el uso de un instrumento. La confiabilidad del instrumento de medición debe determinar el grado de precisión para obtener iguales resultados si aplicamos a los sujetos de la investigación. La utilidad es el error de medida, cuanto mayor fiabilidad, menos es el error de medida. La confiabilidad es un método para el cálculo del coeficiente de fiabilidad, donde identifica la fiabilidad como coherencia interna (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hurtado, 2000).

Tabla 5.

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	0.822	Alta confiabilidad

Por lo tanto, se aplicó una prueba piloto a 20 clientes morosos de la empresa financiera antes de aplicar el instrumento real, donde se extrajo una alfa de cronbach de 0.822 que es una alta confiabilidad para la elaboración de la encuesta.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Dentro del plan de procesamiento se consideró los siguientes pasos: recolección y búsqueda de la información, búsqueda de instrumento, elaboración, validez y confiabilidad, permiso para aplicar el instrumento, aplicación del instrumento y la triangulación y redacción del informe final.

Para el análisis de datos cuantitativo se utilizó Excel, que es una hoja de cálculo del programa Microsoft que cuenta con gráficos estadísticos, tablas entre otras herramientas que ayuda a la recolección de datos. El SPSS 22 es un programa de Windows, sirve para realizar análisis de datos, crear tablas y gráficas. Además, por su capacidad permite el uso de grandes volúmenes de datos y es capaz de analizar textos entre otros formatos. El Excel y el SPSS 22 permite sacar el máximo provecho de la recolección de datos, por medio de una herramienta estadística, asimismo, ofrece una

posibilidad para llevar al proceso analítico, facilitándole las respuestas en Excel y las bases de datos que pueden ayudar investigación (Hernández, Fernández, Baptista; Quezada, 2014).

El Atlas. ti 8 es un programa para la interpretación y análisis cualitativo de datos, que ayuda en el desarrollo de la técnica de investigación, además se introduce textos, gráficos, este programa ayuda a organizar, agrupar y gestionar la recolección de datos. El Atlas ti es un programa que tiene procesos completos de investigación, permite la interpretación de datos, y selección de material empírico, además una de su ventaja es la rapidez del proceso. Es un conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de datos (Varguillas, 2006; San Martín, 2013).

La triangulación mixta surge en la toma de diversos puntos de referencias para indagar entre procedimientos cuantitativos y cualitativos que aporten a corregir errores propios de cada paradigma. La triangulación mixta surge indagar entre procedimientos cuantitativos y cualitativos que aporten a corregir errores propios de cada paradigma. La triangulación forma una de las técnicas más empleadas para el procesamiento de los datos obtenidos en las investigaciones cualitativas, de esa manera contribuye a elevar la objetividad del análisis y estudio de los datos y llegar a tener una mayor credibilidad de los hechos (Behar, 2008; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.9 Aspectos éticos

En el presente trabajo investigación se consideró que toda la información se encuentra correctamente citada y referenciada bajo el formato APA 7. La muestra ha sido al azar utilizando el método probabilístico aleatorio simple de forma voluntaria. No se han manipulado los datos, se han mantenido intactos y es como se ha utilizado en el trabajo de estudio.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1. Niveles de la sub categoría créditos

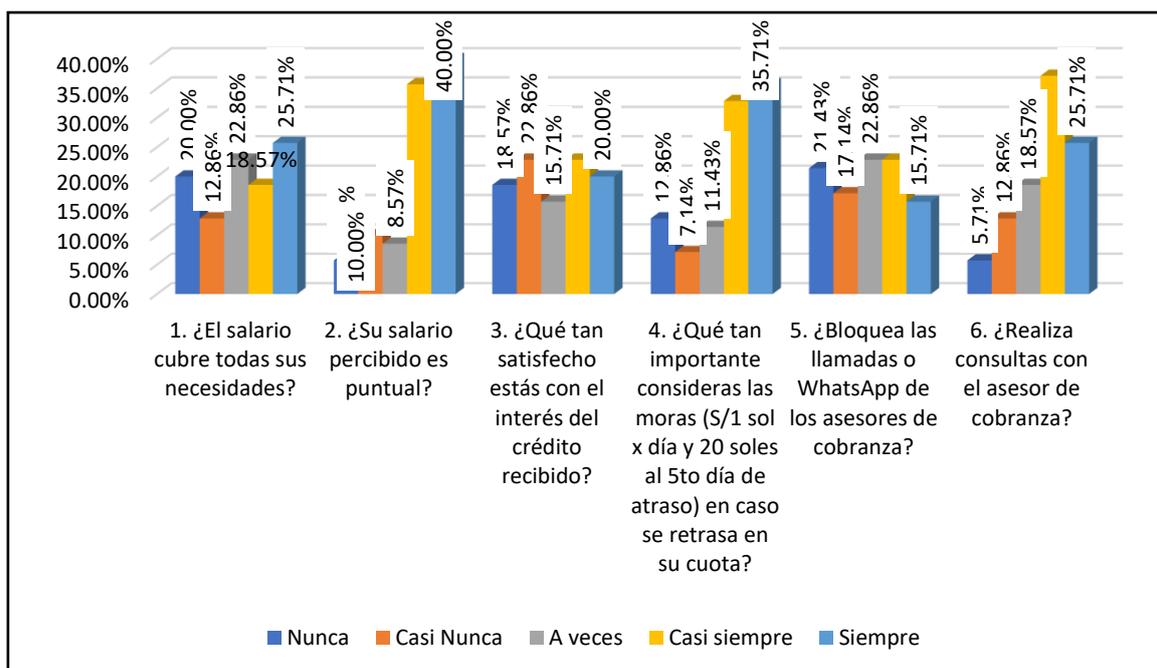
Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría créditos

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El salario cubre todas sus necesidades?	14	20.00%	9	12.86%	16	22.86%	13	18.57%	18	25.71%
2. ¿Su salario percibido es puntual?	4	5.71%	7	10.00%	6	8.57%	25	35.71%	28	40.00%
3. ¿Qué tan satisfecho estás con el interés del crédito recibido?	13	18.57%	16	22.86%	11	15.71%	16	22.86%	14	20.00%
4. ¿Qué tan importante consideras las moras (S/1 sol x día y 20 soles al 5to día de atraso) en caso se retrasa en su cuota?	9	12.86%	5	7.14%	8	11.43%	23	32.86%	25	35.71%
5. ¿Bloquea las llamadas o WhatsApp de los asesores de cobranza?	15	21.43%	12	17.14%	16	22.86%	16	22.86%	11	15.71%
6. ¿Realiza consultas con el asesor de cobranza?	4	5.71%	9	12.86%	13	18.57%	23	37.14%	18	25.71%

Figura 1.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría créditos



Sobre la pregunta 1: ¿El salario cubre todas sus necesidades?, un importante 25.71% indican que, el salario mensual siempre cubre sus necesidades. La pregunta 2: ¿Su salario percibido es puntual? Se manifestó un importante 40.00% que siempre y un 35.71% que casi siempre perciben su salario de manera puntual. Con respecto a la pregunta 3: ¿Qué tan satisfecho estás con el interés del crédito recibido?; un considerable 22.86% indican que casi nunca se encuentran satisfecho con el interés del crédito; y un preocupante 18.57% indican que nunca se encuentran satisfechos.

Con respecto a la pregunta 4: ¿Qué tan importante consideras las moras (S/1 sol x día y 20 soles al 5to día de atraso) en caso se retrasa en su cuota?, un 35.71% considera que son importantes las moras. Con respecto a la pregunta 5: ¿Bloquea las llamadas o WhatsApp de los asesores de cobranza?; tenemos un preocupante 22.86% en a veces y casi siempre bloquea las llamadas de los asesores. Finalmente, en relación a la pregunta 6: ¿Realiza consultas con el asesor de cobranza?, el 37.14% de los encuestados informaron que casi siempre realizan las consultas a los asesores de cobranza.

Los créditos son esencial como parte de la economía, principalmente considerando a las personas y entidades a poder comprar el bien o servicios, por el origen de un préstamo, puede ser favorable en un determinado tiempo sobre el crédito otorgado, pero se debe cumplir el interés correspondiente por los plazos establecidos (Morales y Morales, 2014).

4.1.2. Niveles de la sub categoría cuentas por cobrar

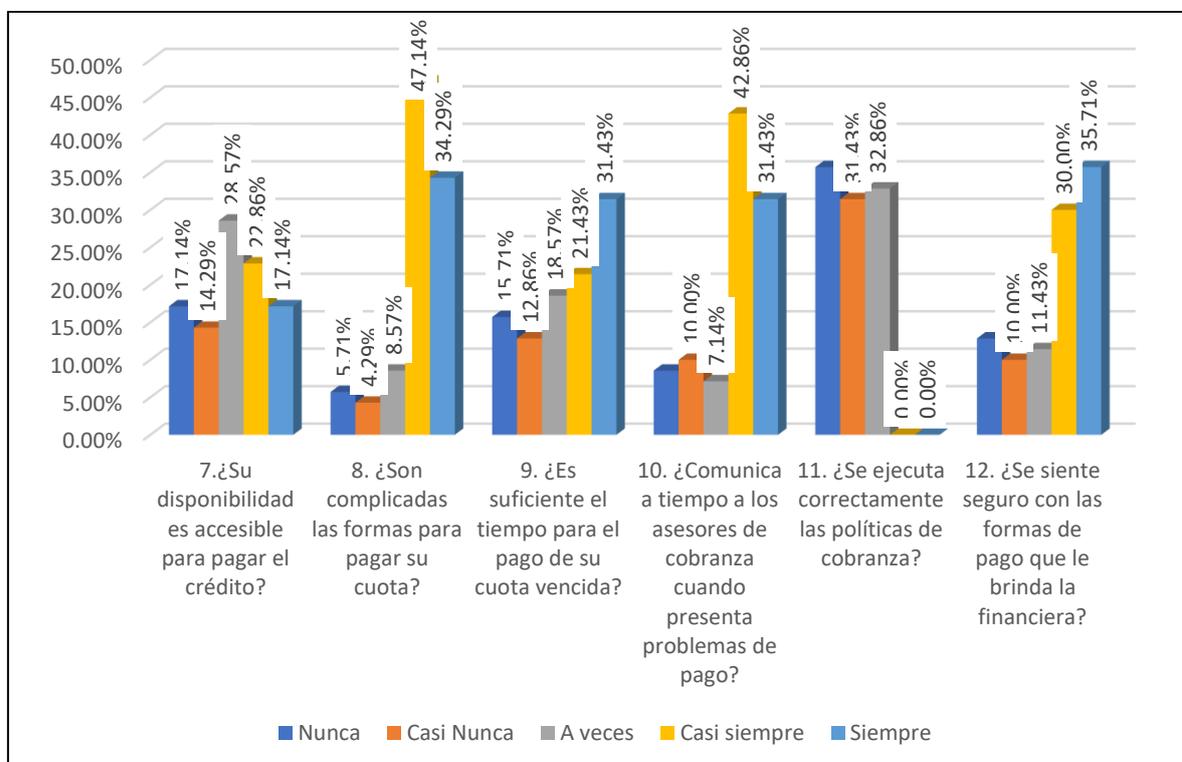
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría cuentas por cobrar

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Su disponibilidad es accesible para pagar el crédito?	12	17.14%	10	14.29%	20	28.57%	16	22.86%	12	17.14%
8. ¿Son complicadas las formas para pagar su cuota?	4	5.71%	3	4.29%	6	8.57%	33	47.14%	24	34.29%
9. ¿Es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida?	11	15.71%	9	12.86%	13	18.57%	15	21.43%	22	31.43%
10. ¿Comunica a tiempo a los asesores de cobranza cuando presenta problemas de pago?	6	8.57%	7	10.00%	5	7.14%	30	42.86%	22	31.43%
11. ¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?	25	35.71%	22	31.43%	23	32.86%	0	0.00%	0	0.00%
12. ¿Se siente seguro con las formas de pago que le brinda la financiera?	9	12.86%	7	10.00%	8	11.43%	21	30.00%	25	35.71%

Figura 2.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría cuentas por cobrar



Respecto a la pregunta 7: ¿Su disponibilidad es accesible para pagar el crédito?, un importante 28.57% indican que, a veces su disponibilidad es accesible para pagar el crédito. La pregunta 8: ¿Son complicadas las formas para pagar su cuota?, Se manifestó un importante 47.14% que casi siempre es complicado pagar las cuotas mensuales. Con respecto a la pregunta 9: ¿Es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida?; un considerable 31.43% indican que siempre es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida; y un preocupante 15.71% indican que nunca es suficiente del tiempo para el pago de la cuota. Con respecto a la pregunta 10: ¿Comunica a tiempo a los asesores de cobranza cuando presenta problemas de pago?, un 42.86% considera que casi siempre informan a los asesores cuando tienen problemas.

Con respecto a la pregunta 11: ¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?; tenemos un preocupante 35.71% nunca ejecuta correctamente las políticas de cobranza. Finalmente, en relación a la pregunta 12: ¿Se siente seguro con las formas de pago que le brinda la financiera?, el 35.71% de los encuestados manifiestan que siempre se tienen seguros con las formas de pago.

El proceso más importante para el mejoramiento de la morosidad es establecer la forma de aceptación de cantidades mínimas de pedido, las formas de pago es decir, si se ha contado con tarjeta o crédito los plazos y aplazamientos, las condiciones de entrega, las garantías o avales las garantías posventa, las condiciones de devolución, ahora, las condiciones de compra estas se deben de establecer a través de una orden de compra, la cual se presenta por duplicado el original es para el vendedor y la copia es para el comprador, la finalidad es de que el vendedor con ésta podrá preparar el pedido y hacer la factura en cuanto, al comprador le sirve para demostrar que mercancía ha comprado y solicitar el reembolso, en caso de no haberle surtido su pedido en tiempo y forma, luego, dentro de esta orden de compra, la parte frontal en lo que es el encabezado debe de estar el nombre de la empresa o los datos personales de la empresa lugar y fecha de emisión nombre y domicilio del cliente número de orden correo electrónico teléfono nombre y los datos respectivos (Meza, 2007).

4.1.3. Niveles de la sub categoría políticas de cobranza

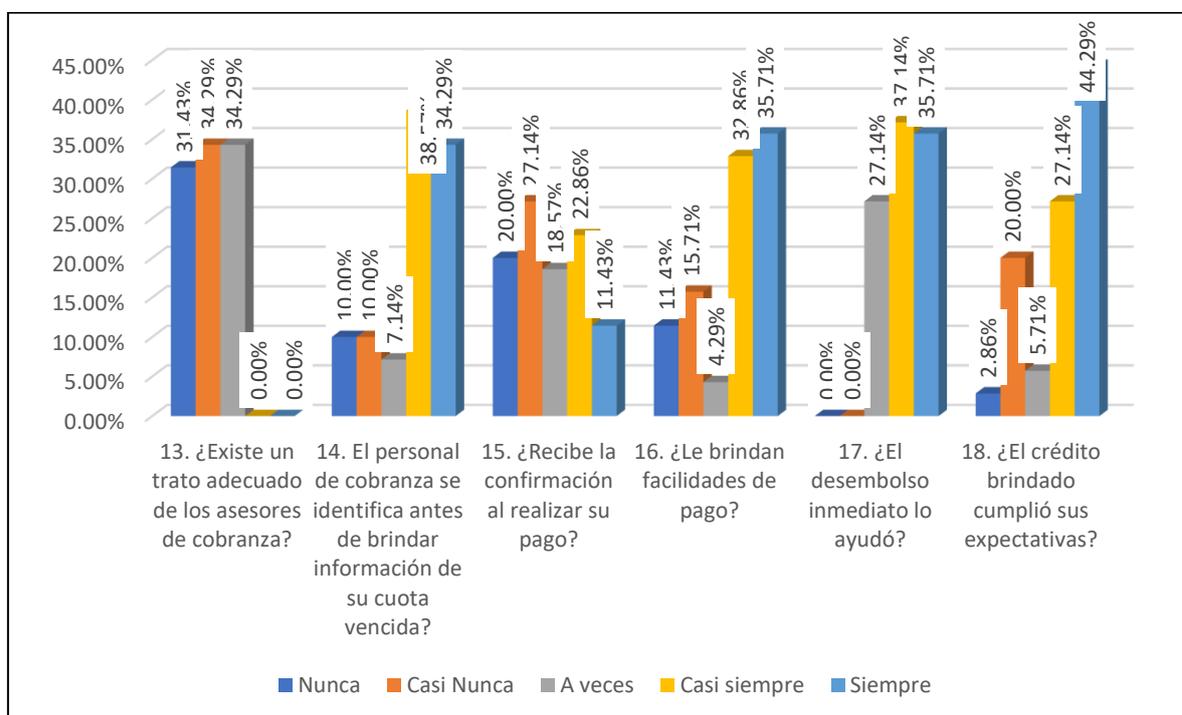
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas de cobranza

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?	22	31.43%	24	34.29%	24	34.29%	0	0.00%	0	0.00%
14. ¿El personal de cobranza se identifica antes de brindar información de su cuota vencida?	7	10.00%	7	10.00%	5	7.14%	27	38.57%	24	34.29%
15. ¿Recibe la confirmación al realizar su pago?	14	20.00%	19	27.14%	13	18.57%	16	22.86%	8	11.43%
16. ¿Le brindan facilidades de pago?	8	11.43%	11	15.71%	3	4.29%	23	32.86%	25	35.71%
17. ¿El desembolso inmediato lo ayudó?	0	0.00%	0	0.00%	19	27.14%	26	37.14%	25	35.71%
18. ¿El crédito brindado cumplió sus expectativas?	2	2.86%	14	20.00%	4	5.71%	19	27.14%	31	44.29%

Figura 3.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría políticas de cobranza



La pregunta 13: ¿Existe trato adecuado de los asesores de cobranza?, un importante 34.29% indican que, a veces y casi nunca existe trato adecuado de los asesores. La pregunta 14: ¿El personal de cobranza se identifica antes de brindar información de su cuota vencida?, se manifestó un importante 38.57% se identifican al momento de comunicarse.

Con respecto a la pregunta 15: ¿Recibe la confirmación al realizar su pago?, un considerable 27.14% indican que casi nunca reciben la confirmación de su pago. Con respecto a la pregunta 16: ¿Le brindan facilidades de pago?, un 35.71% considera que siempre le brindan facilidades de pago. Con respecto a la pregunta 17: ¿El desembolso inmediato lo ayudó?, tenemos un 37.14% casi siempre el desembolso ayudó de inmediato. Para finalizar, en relación a la pregunta 18: ¿El crédito brindado cumplió sus expectativas?, tenemos que el 44.29% de los encuestados manifiestan que siempre el crédito cumplió sus expectativas.

Las políticas de cobranza deben cerciorarse que incluyen todo el proceso, dicho proceso está conformado por cuatro rubros los cuales se dan el estudio, autorización, cobro y recuperación para llevar a cabo la recuperación, se hace a través de la cobranza legal o de litigios la cobranza legal, se lleva a cabo a través de agencias de cobranza externas y los litigios, se llevan a cabo a través de abogados o agencias de abogados, en primer lugar, debemos entender que es política. Las políticas son criterios o lineamientos de ejecución para la toma de decisiones que sirven de guía para logro de objetivos implementación de estrategias solución de problemas, por lo tanto, el encargado de la cobranza tiene la libertad para usar su propio criterio. En el proceso tenemos los tres primeros rubros que es el estudio autorización y cobro se establecen las medidas preventivas, como medidas preventivas tenemos las políticas de crédito y las políticas, las políticas de crédito están basadas en el estudio y autorización, el cual consiste en la evaluación de riesgo que es en donde se deben de establecer en una revisión rigurosa del cliente, para otorgar el crédito a fin de estar libre de errores en cuanto a la fijación del límite de riesgo y controlar su evolución se deben de establecer condiciones de venta y de compra (Van y Wachowicz, 2002).

4.1.4. Niveles de la sub categoría procedimiento de cobranza

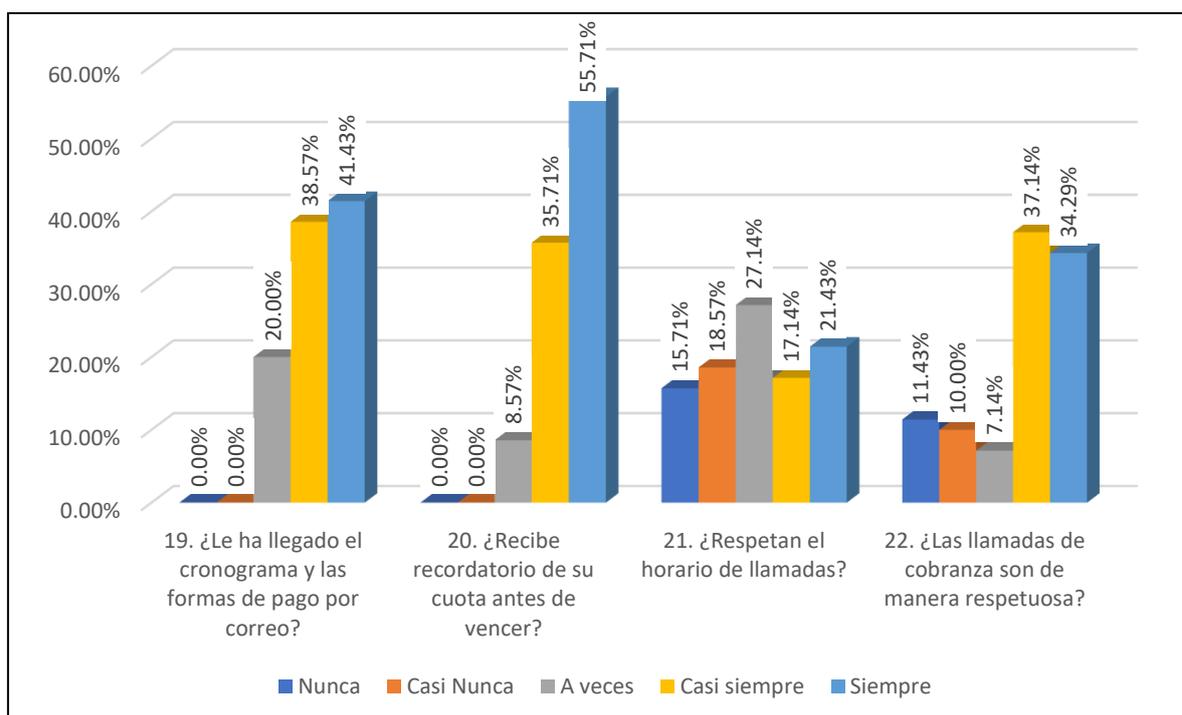
Tabla 9.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría procedimiento de cobranza

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. ¿Le ha llegado el cronograma y las formas de pago por correo?	0	0.00%	0	0.00%	14	20.00%	27	38.57%	29	41.43%
20. ¿Recibe recordatorio de su cuota antes de vencer?	0	0.00%	0	0.00%	6	8.57%	25	35.71%	39	55.71%
21. ¿Respetan el horario de llamadas?	11	15.71%	13	18.57%	19	27.14%	12	17.14%	15	21.43%
22. ¿Las llamadas de cobranza son de manera respetuosa?	8	11.43%	7	10.00%	5	7.14%	26	37.14%	24	34.29%

Figura 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría procedimiento de cobranza



Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, se priorizaron preguntas críticas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría créditos se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 19: ¿Le ha llegado el cronograma y las formas de pago por correo?, un importante 41.43% indican que, siempre reciben su cronograma y formas de pago por correo. La pregunta 20: ¿Recibe recordatorio de su cuota antes de vencer?, se manifestó un importante 55.71% se identifican que siempre reciben recordatorios de su cuota antes de vencer.

Con respecto a la pregunta 21: ¿Respetan el horario de llamadas?, un considerable 27.14% indican que a veces el área de cobranza respecto el horario de llamada. Finalmente, en relación a la pregunta 22: ¿Las llamadas de cobranza son de manera respetuosa?, tenemos que el 37.14% de los encuestados manifiestan que casi siempre las llamadas de cobranza son de manera respetuosa.

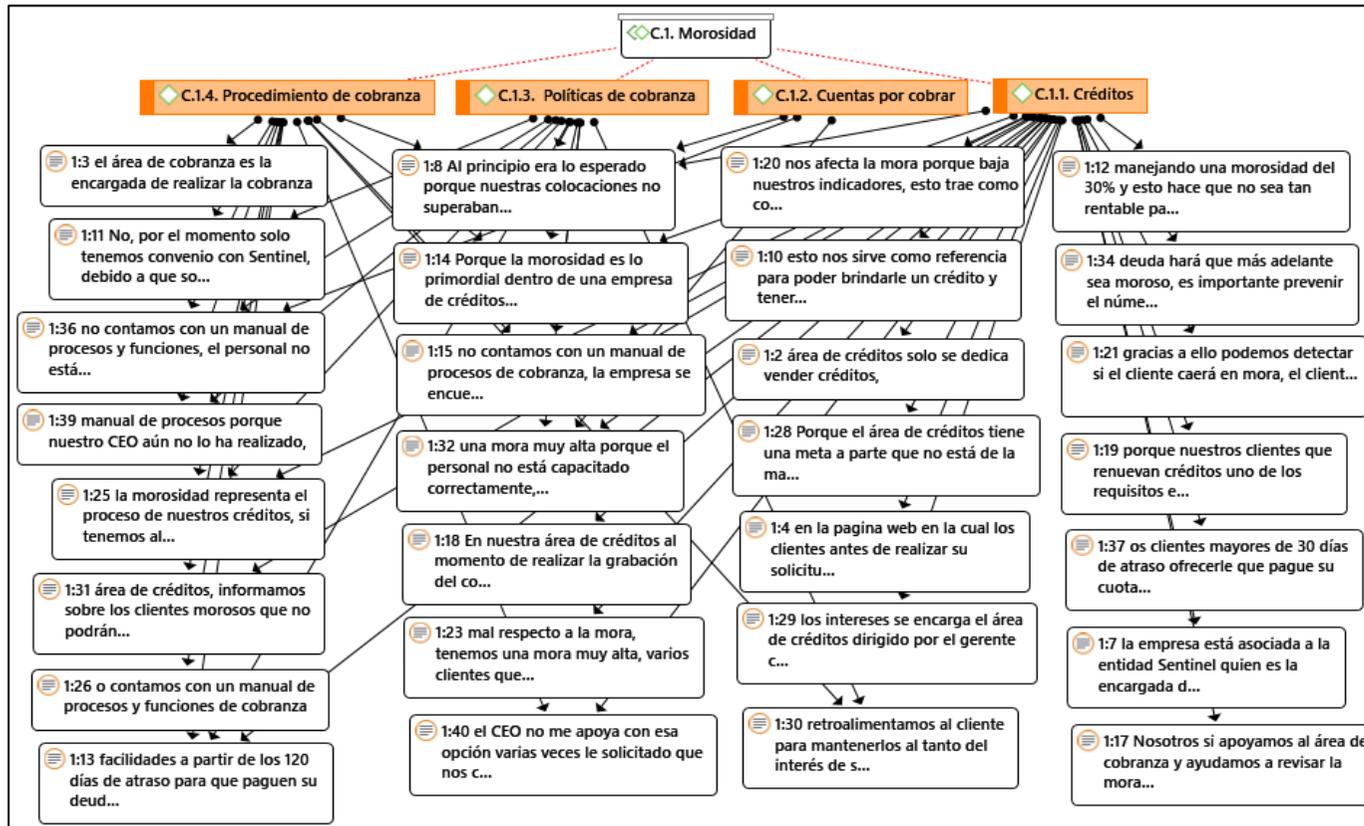
Los procedimientos de cobranza determinan conocer el buen trabajo de las cobranzas dentro de las financieras, se debe aplicar la política de cobranza para lograr el buen manejo de los objetivos que propusieron para el departamento de cobranzas. Los procedimientos son etapas que el cliente obtiene al adquirir un crédito en la empresa o financiera, luego se dará un seguimiento al cliente hasta lograr recaudar el efectivo (Correa y Eslao, 2018).

4.2. Descripción de resultados cualitativos

4.2.1. Análisis de la morosidad

Figura 5.

Análisis de la categoría morosidad



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la categoría de morosidad cuenta con subcategorías: Créditos, cuentas, políticas de cobranza y procedimientos. Con respecto a los créditos, los entrevistados manifiestan que todos los trabajadores de la empresa informan acerca de los intereses, que existe en el crédito, los requisitos que deben cumplir para acceder al crédito, si tienen experiencia crediticia y sobre todo tener los ingresos sustentados para acceder al préstamo.

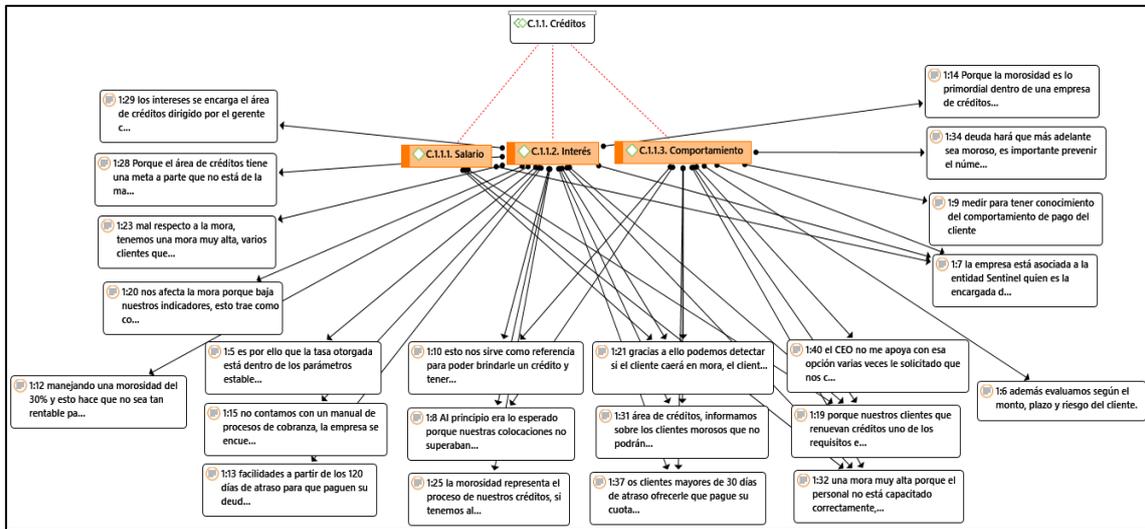
Asimismo, las cuentas por cobrar se toca los indicadores tales como: Disponibilidad, tiempo y seguridad. La empresa está asociada con Sentinel para revisar el historial crediticio. En cuanto a las políticas de cobranza al principio era lo esperado respecto a lo mora pero luego los créditos incrementaban y la mora se elevó, además la morosidad es lo primordial en una empresa de cobranza, el hecho que el personal no esté capacitado correctamente hace que no brinden información correcta a los clientes.

Así mismo, los procedimientos de cobranza hacen que la empresa se vea afectada, carece de un manual de funciones y procesos de cobranza, no tiene nada determinado, toda decisión o cualesquiera opciones que deseen dar al cliente primero debe pasar por la aprobación del CEO, además con cambia a su conveniencia, la falta de capacitación y auditorías a los colaboradores hace que los clientes estén cayendo en mora. La supervisora manifiesta que el CEO no apoya sus decisiones, viendo esta situación, los trabajadores piensan que no tiene interés hacia ellos, la empresa debe priorizar a los colaboradores que están directamente involucradas en el área de cobranza.

4.2.2. Análisis de la sub categoría créditos

Figura 6.

Análisis cualitativo de la sub categoría créditos



Fuente: Elaboración propia.

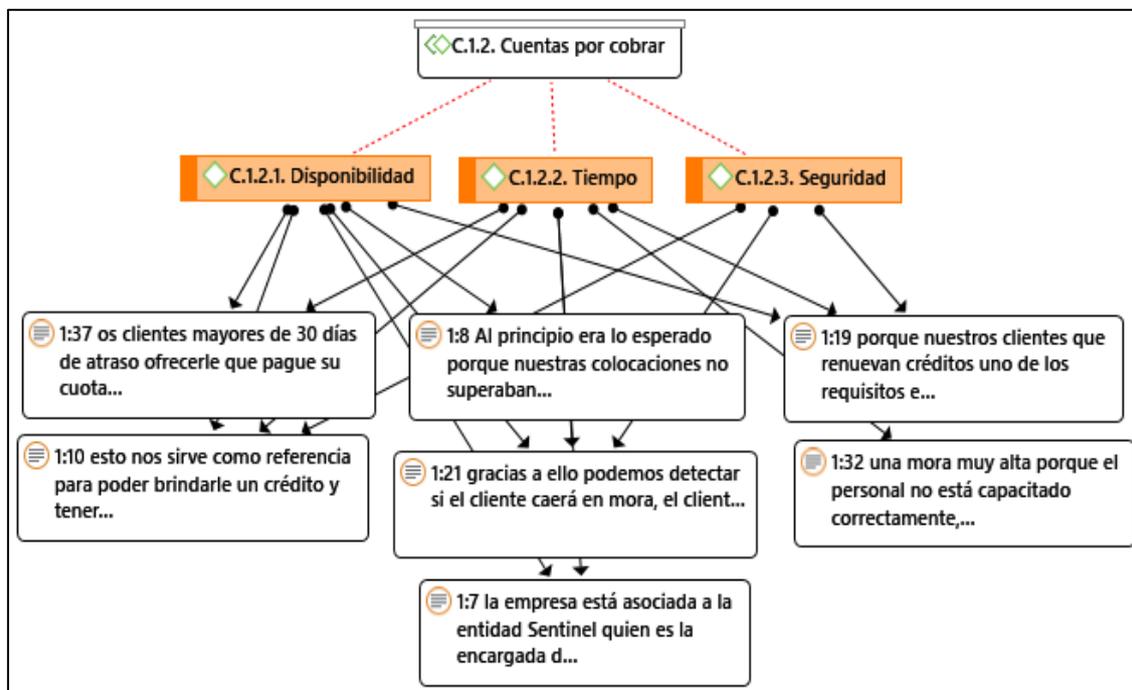
Los créditos se relacionan con los indicadores de salario, interés y el comportamiento. Con respecto al salario, la financiera tiene intereses, en la cual se encarga el área de créditos, porque cada área tiene sus funciones, uno de los requisitos para evaluar a los clientes es que tengan un buen salario y puedan cumplir con su crédito. Desde la perspectiva del interés informan a los clientes según los parámetros de la empresa y el requerimiento de la SBS, además uno de los requisitos es contar con experiencia crediticia mayor a un año.

Así mismo, en cuanto al indicador comportamiento, la financiera evalúa que todos sus clientes se encuentren en verde y normal en las centrales de riesgo con un buen comportamiento de pago, por esto determinará si podrán caer en moro en un futuro, un cliente sobre endeudado tarde o temprano caen en un cuello de botella y se vuelven clientes morosos.

4.2.3. Análisis de la sub categoría cuentas por cobrar

Figura 7.

Análisis cualitativo de la sub categoría cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia.

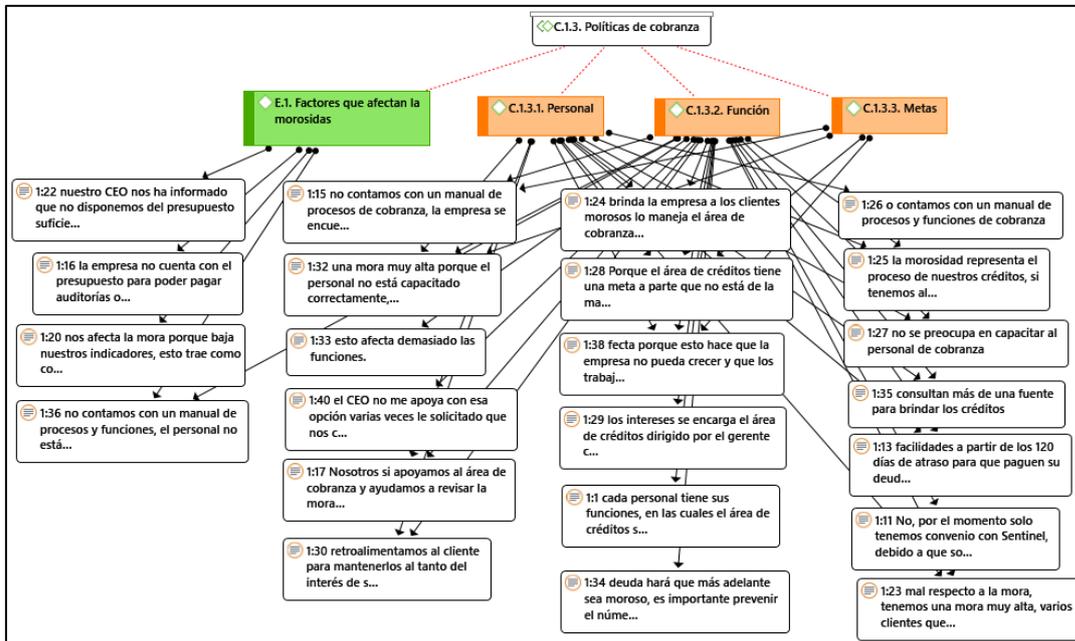
Las cuentas por cobrar se relacionan con los indicadores de disponibilidad, tiempo y seguridad. Con respecto a la disponibilidad, la financiera está asociada con la entidad Sentinel para verificar y validar la disponibilidad de los clientes al momento de hacer el pago, porque ello determina si el cliente está apto para pagar sus cuotas vencidas, aunque existe clientes que pueden presentarse que están trabajando y el siguiente mes se encuentra sin trabajo, ello es algo impredecible que la empresa tiene que manejar.

Desde la perspectiva de tiempo no es lo que esperaban, la mora se encuentra alta con un 30% de morosidad, generando ello que la empresa no pueda cumplir sus metas y los colaboradores no reciban sus beneficios como corresponde. Así mismo, en cuanto al indicador de seguridad la financiera evalúa que todos sus clientes puedan estar seguros a recibir su crédito, sobre todo tener la seguridad de hacer los pagos en los diferentes canales, pero actualmente la financiera solo tiene convenio con una agencia es por ello que se genera mucho conflicto con los clientes, porque desean más opciones de donde hacer sus pagos.

4.2.4. Análisis de la sub categoría políticas de cobranza

Figura 8.

Análisis cualitativo de la sub categoría políticas de cobranza



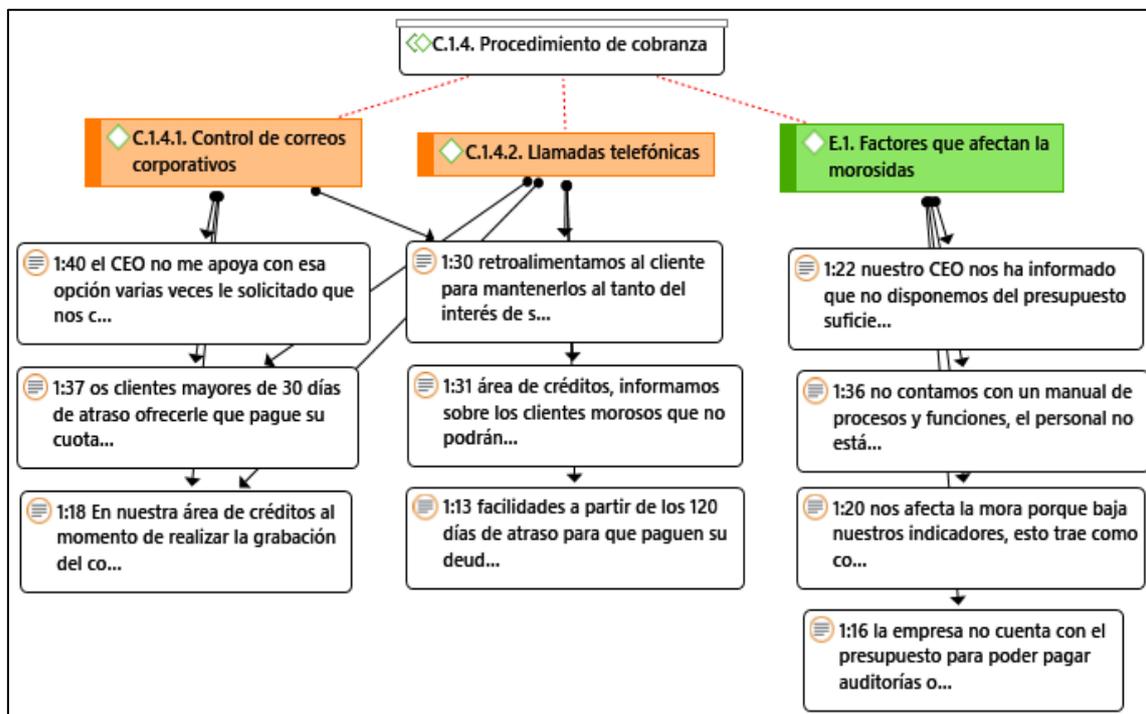
Fuente: Elaboración propia.

Las políticas de cobranza se respaldan en indicadores como son el personal, función, metas y como emergentes factores que afecten la morosidad. Con respecto al personal, la financiera le falta capacitar al personal de cobranza, además de CEO manifiesta que no desea invertir en auditorías o capacitaciones para el personal, informa que es por el poco presupuesto que existe en la empresa. Desde la perspectiva de función los asesores no tienen en claro sus funciones para realizar su trabajo, existe muchas confusiones, además cualquier decisión tiene que pasar por el CEO y lo cambia a su conveniencia, las funciones del personal deberían estar en un manual de procesos y funciones establecidos, pero no cuentan con ello. Así mismo, en cuanto al indicador de metas la financiera se ve muy afectada porque no se están cumpliendo las metas correspondientes, debido a que la mora está muy alta afectando todo el proceso de la empresa. Sobre el emergente factor que afectan la morosidad el principal es que el CEO solo manifiesta que existe poco presupuesto para mejorar el área de cobranza porque son una empresa pequeña, no desea invertir para su mejora, lo más preocupante es carecen de un manual de proceso y funciones, afectando todo el trabajo de cobranza como consecuente que la mora es un problema.

4.2.5. Análisis de la sub categoría procedimiento de cobranza.

Figura 9.

Análisis cualitativo de la sub categoría procedimiento de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de procedimiento de cobranza: control de correos corporativos y llamadas telefónicas. Contando además con el emergente factor que afecta la morosidad. El control de correos corporativos, los entrevistados de la financiera informaron que todos los clientes de la empresa reciben sus cronogramas y formas de pago por correo corporativos, además a los clientes dependientes que trabajen en empresa les solicita su correo corporativo para acceder al crédito.

Asimismo, las llamadas telefónicas manifiestan que se respeta el horario de llamadas hacia los clientes, además que siempre se identifican los asesores de cobranza con respeto, pero los asesores sienten que les falta más capacitación para realizar su trabajo de manera eficiente, la empresa debe priorizar en capacitar a los colaboradores. Sobre el emergente de factores de morosidad no contar con un manual de procesos y funciones de cobranza afectan el trabajo y la labor de los asesores de cobranza.

4.3. Diagnóstico MIXTO

La morosidad se observó en la financiera, Lima 2021 refleja varias dificultades para el desarrollo de la empresa. La triangulación cualitativo y cuantitativo de datos, es importante diagnosticar la falta de un manual de procesos y funciones de cobranzas; un 35.71% de los encuestados indican que nunca se ejecuta correctamente las políticas de cobranza, otro de 34.29% que a veces o casi nunca existe un trato adecuado de los asesores de cobranza. Esto ratifica por la falta de un manual de procesos de cobranza, la falta de capacitación a los colaboradores, no pueden ejecutar correctamente sus funciones, afectando las metas y la morosidad elevándose, y las dificultades que se presentan para la empresa, la falta de experiencia de los colaboradores.

La mora de la financiera se indica que el cliente en un 35.71% manifiestan que nunca, se ejecuta correctamente las políticas de cobranza, los asesores desconocen de las políticas. La política de cobranza consiste en métodos y procesos para poder recuperar la cartera vigente. Las políticas de cobro deben de ser según la demanda, posición del mercado, los clientes de la empresa o compañía y por último la política de una organización con una cultura organizacional definida. Además, debe demostrar un análisis y diagnóstico de estadística simples y según el periodo de las cuentas por cobrar vencidas (Levy, 2009).

Se conoce que el mayor porcentaje 21.43% de la sub categoría de créditos que nunca bloquean las llamadas de cobranza, dentro de la sub categoría se créditos. La financiera tiene intereses, en la cual se encarga el área de créditos, porque cada área tiene sus funciones, uno de los requisitos para evaluar a los clientes es que tengan un buen salario y puedan cumplir con su crédito. Desde la perspectiva del interés informan a los clientes según los parámetros de la empresa y el requerimiento de la SBS, además uno de los requisitos es contar con experiencia crediticia mayor a un año. Los créditos que la empresa o financieras otorgan a los clientes, lo realizan con el objetivo de que compren y después se le otorga un crédito. Estas operaciones deben de estar en venta, el área de cobranza se debe de conocer el estado de venta y como fue el medio de pago a crédito o efectivo (Vallado, 2006).

El porcentaje de la sub categoría cuentas por cobrar de 35.71% que nunca se ejecuta correctamente las políticas de cobranza. La financiera está asociada con la entidad Sentinel para verificar y validar la disponibilidad de los clientes al momento de hacer el pago, porque ello determina si el cliente está apto para pagar sus cuotas vencidas, aunque existe clientes que pueden presentarse que están trabajando y el siguiente mes se encuentra sin trabajo, ello es algo impredecible que la empresa tiene que manejar. Desde la perspectiva de tiempo no es lo que esperaban, la mora se encuentra alta con un 30% de morosidad, generando ello que la empresa no pueda cumplir sus metas y los colaboradores no reciban sus beneficios como corresponde. Las cuentas originan de las ventas que tienen cobros pendientes, es decir que se realizaron a crédito, estas cuentas dependen del plazo del cobro y el volumen de ventas. El proceso más importante para mejorar y recuperar la morosidad es el periodo de pago, los plazo, en una empresa de cuentas, cuotas vencidas, donde se analizan clientes, empleados, terceros, entre otros. Están esperando el pago, evitando sobrepasar el límite de retiro para que no se registren como una cuenta incobrable (Duarte, 2005).

Se conoce que el mayor porcentaje de la sub categoría políticas de cobranza con un 31.43% que nunca existe un trato adecuado de los asesores de cobranza. La financiera le falta capacitar al personal de cobranza, además de CEO manifiesta que no desea invertir en auditorías o capacitaciones para el personal, informa que es por el poco presupuesto que existe en la empresa. Desde la perspectiva de función los asesores no tienen en claro sus funciones para realizar su trabajo, existe muchas confusiones, además cualquier decisión tiene que pasar por el CEO y lo cambia a su conveniencia, las funciones del personal deberían estar en un manual de procesos y funciones establecidos, pero no cuentan con ello. Las políticas de crédito y cobranza se establecieron a través de reglas, normas estructuradas por la gerencia de la institución, encargada de la tesorería, administración y cobranza, para asegurar que todos los clientes cumplan con las normas y que cumplan con los pagos a tiempo (Raymond, 2000).

El porcentaje de la sub categoría procedimiento de cobranza con un 15.71% que nunca respetan los horarios de llamadas el área de cobranza. El control de correos corporativos, los entrevistados informaron que todos los clientes de la empresa reciben sus cronogramas y formas de pago por correo corporativos, además a los clientes dependientes que trabajen en empresa les solicita su correo corporativo para acceder al

crédito. Asimismo, las llamadas telefónicas manifiestan que se respeta el horario de llamadas hacia los clientes, además que siempre se identifican los asesores de cobranza con respeto, pero los asesores sienten que les falta más capacitación para realizar su trabajo de manera eficiente, la empresa debe priorizar en capacitar a los colaboradores, sobre el emergente de factores de morosidad no contar con un manual de procesos y funciones de cobranza afectan el trabajo y la labor de los asesores de cobranza. La aplicación de esta categoría es importante y necesaria para implementar en la empresa como una herramienta financiera. Los procedimientos de cobranza son procesos que deben encaminarse según a la actividad que realiza para optar el crecimiento de liquidez. El procedimiento de cobranza para lograr con el objetivo de la empresa o financiera y con el objetivo tomar decisiones según se presenta el caso (Salvador, 2012; Álvarez, 2001).

El análisis la categoría de morosidad cuenta con subcategorías: Créditos, cuentas, políticas y procedimientos. Con respecto a los créditos, los entrevistados manifiestan que todos los trabajadores de la empresa informan acerca de los intereses, que existe en el crédito, los requisitos que deben cumplir para acceder al crédito, si tienen experiencia crediticia y sobre todo tener los ingresos sustentados para acceder al préstamo. Asimismo, las cuentas por cobrar se toca los indicadores tales como: Disponibilidad, tiempo y seguridad.

La empresa está asociada con Sentinel para revisar el historial crediticio. En cuanto a las políticas de cobranza al principio era lo esperado respecto a lo mora pero luego los créditos incrementaban y la mora se elevó, además la morosidad es lo primordial en una empresa de cobranza, el hecho que el personal no esté capacitado correctamente hace que no brinden información correcta a los clientes. Así mismo, los procedimientos de cobranza hacen que la empresa se vea afectada, carece de un manual de procesos y funciones de cobranza, no tiene nada determinado.

4.4. Identificación de los factores de mayor relevancia

Tabla 10.

Pareto de la categoría Morosidad

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
11. ¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?	47	11.49%	11.49%	20%
13. ¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?	46	11.25%	22.74%	20%
15. ¿Recibe la confirmación al realizar su pago?	33	8.07%	30.81%	20%
3. ¿Qué tan satisfecho estás con el interés del crédito recibido?	29	7.09%	37.90%	20%
5. ¿Bloquea las llamadas o WhatsApp de los asesores de cobranza?	27	6.60%	44.50%	20%
21. ¿Respetan el horario de llamadas?	24	5.87%	50.37%	20%
1. ¿El salario cubre todas sus necesidades?	23	5.62%	55.99%	20%
7. ¿Su disponibilidad es accesible para pagar el crédito?	22	5.38%	61.37%	20%
9. ¿Es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida?	20	4.89%	66.26%	20%
16. ¿Le brindan facilidades de pago?	19	4.65%	70.90%	20%
12. ¿Se siente seguro con las formas de pago que le brinda la financiera?	16	3.91%	74.82%	20%
18. ¿El crédito brindado cumplió sus expectativas?	16	3.91%	78.73%	20%
22. ¿Las llamadas de cobranza son de manera respetuosa?	15	3.67%	82.40%	20%
4. ¿Qué tan importante consideras las moras (S/1 sol x día y 20 soles al 5to día de atraso) en caso se retrasa en su cuota?	14	3.42%	85.82%	20%
14. El personal de cobranza se identifica antes de brindar información de su cuota vencida?	14	3.42%	89.24%	20%
6. ¿Realiza consultas con el asesor de cobranza?	13	3.18%	92.42%	20%
10. ¿Comunica a tiempo a los asesores de cobranza cuando presenta problemas de pago?	13	3.18%	95.60%	20%
2. ¿Su salario percibido es puntual?	11	2.69%	98.29%	20%
8. ¿Son complicadas las formas para pagar su cuota?	7	1.71%	100.00%	20%
17. ¿El desembolso inmediato lo ayudó?	0	0.00%	100.00%	20%
19. ¿Le ha llegado el cronograma y las formas de pago por correo?	0	0.00%	100.00%	20%
20. ¿Recibe recordatorio de su cuota antes de vencer?	0	0.00%	100.00%	20%

Se considera la pregunta N° 11: ¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?, según el análisis de Pareto un 11.49% en base al 20%; determinando que carece correctamente las políticas de cobranza; y es necesario el mejoramiento, con un manual de procesos y funciones de cobranza. La otra pregunta crítica con un porcentaje 11.25% y un acumulativo de 22.74% es la pregunta 13: ¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?; infiriéndose que los asesores de cobranza le faltan más capacitación y preparación para brindar un trato adecuado para los clientes.

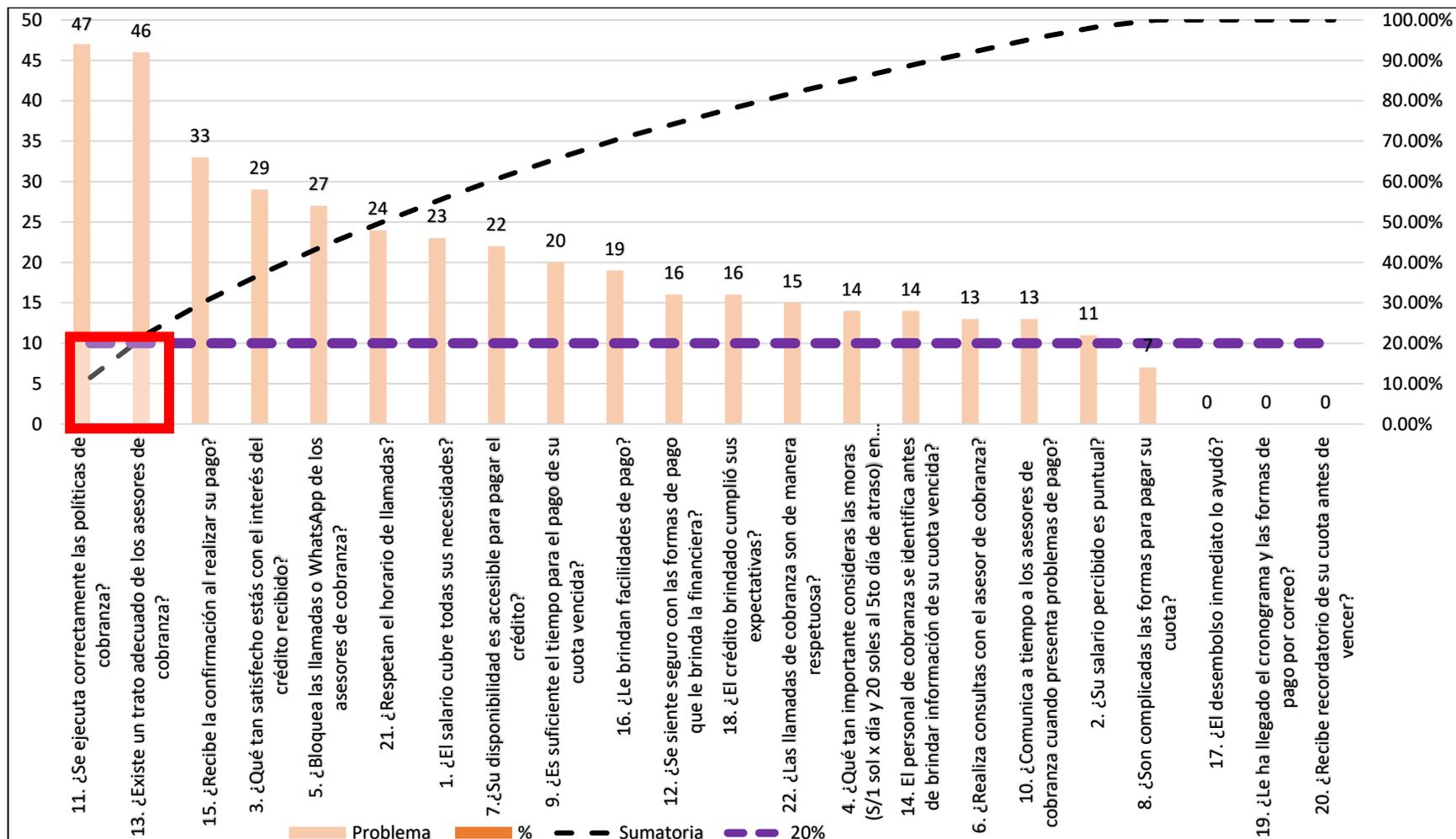
Así mismo, los procedimientos de cobranza hacen que la empresa se vea afectada, porque carece de un manual de procesos cobranza, no tiene nada determinado, existe conflictos entre el área de créditos y el área de cobranza, no se apoyan mutuamente, además todo decisión o cualquier opciones que deseen dar al cliente primero debe pasar por la aprobación del CEO, además con cambia a su conveniencia, la falta de capacitación y auditorías a los colaboradores hace que los clientes ingresen a la cartera de mora.

La supervisora manifiesta que el CEO no apoya sus decisiones, viendo esta situación, los trabajadores piensan que no tiene interés hacia ellos, la empresa debe priorizar a los colaboradores que están directamente involucradas en el área de cobranza.

La financiera maneja una tasa muy alta, por ejemplo, para un crédito de mil soles a 12 meses el monto a pagar mensual es de S/170.64 con una tasa crédito mensual 6.59%, tasa crédito anual 79.08%, comisión 15.00%, gastos administrativos 25.00%, es decir que en un año terminarían pagando aproximadamente dos mil soles es el 100% del interés del crédito solicitado, es por ello que los clientes cuando están pagando en la mitad del crédito; en la sexta o séptima cuota, no quieren continuar pagando porque dicen o piensan que han pagado el crédito y no quieren asumir el interés que aceptaron al inicio del contrato, es por esta razón que se atrasan y se convierten en clientes morosos.

Figura 10.

Pareto de la categoría morosidad



En el Pareto se identificaron las preguntas críticas e importantes, se consideró que carecen de ejecutar correctamente las políticas de cobranza, determinando el análisis de Pareto con un 11.49% en base al 20%; donde no se ejecuta correctamente las políticas de cobranza; y es necesario el mejoramiento, con un manual de procesos y funciones de cobranza.

La otra pregunta crítica con un porcentaje 11.25% y un acumulativo de 22.74% es la pregunta 13: ¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?; infiriéndose que los asesores de cobranza le faltan más capacitación y preparación para brindar un trato adecuado para los clientes. Así mismo, los procedimientos de cobranza hacen que la empresa se vea afectada, carece de un manual de funciones y procesos, no tiene nada determinado, existe conflictos entre el área de créditos y cobranza, no se apoyan mutuamente, además todo decisión o cualquier opciones que deseen dar al cliente primero debe pasar por la aprobación del CEO, además con cambia a su conveniencia, la falta de capacitación y auditorías a los colaboradores hace que los clientes ingresen a la cartera de mora.

La supervisora manifiesta que el CEO no apoya sus decisiones, viendo esta situación, los trabajadores piensan que no tiene interés hacia ellos, la empresa debe priorizar a los colaboradores que están directamente involucradas en el área de cobranza.

4.5. Propuesta

4.5.1. Priorización de los problemas

Luego de la evaluación de los resultados de la investigación se consideró tres temas prioritarios que son críticos.

Problema 1. El personal de créditos carece de criterios de evaluación para validar la experiencia crediticia.

Problema 2. El personal carece de competencias para el desarrollo del trabajo de cobranza, por la falta de un manual de procesos y políticas.

Problema 3. La empresa carece de facilidades de pago, debido a la falta de diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas.

4.5.2. Consolidación del problema

En la empresa financiera el personal carece de las competencias para brindar un servicio de calidad a sus clientes, lo cual luego va a perjudicar a la rentabilidad de la empresa.

El área de créditos carece de criterios de evaluación para validar la experiencia crediticia, el motivo es porque los analistas de créditos lo hacen para poder comisionar y llegar a sus metas. Los clientes manifiestan que el área de cobranza carece de funciones, por la falta de un manual de procesos y políticas. Los clientes de la financiera manifiestan que carece de facilidades de pago, debido a que falta diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas es por este motivo y lo demás mencionados que los clientes caen en mora.

4.5.3. Categoría solución (conceptualización)

Se implementó estrategias para la disminuir la morosidad en la financiera; funcionará como serie de acciones encaminadas hacia un fin, en la búsqueda de optimizar la interacción de la financiera, asesores de cobranza y los clientes, debido a que, hoy en día la mora se encuentra alta y perjudica las metas y objetivos de la empresa, se busca encontrar soluciones al problema, para eso se debe poner mucho énfasis en poder dar soluciones y así lograr los objetivos de la financiera.

4.5.4. Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

El objetivo general es implementar estrategias para la disminución de la morosidad en la financiera, Lima 2021.

Objetivos específicos

Objetivo 1. Cumplir con los requisitos del proceso de otorgamiento de créditos.

Objetivo 2. Capacitar al personal de cobranza.

Objetivo 3. Implementar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos directamente desde su cuenta.

4.5.5. Impacto de la propuesta

En la financiera se logrará disminuir la morosidad permitiendo una mejor estabilidad y rentabilidad en la empresa. La propuesta está planeada para que los colaboradores del área de cobranzas trabajen en equipo con el área de créditos, quienes son los primeros responsables del otorgamiento del crédito.

Esta propuesta también contribuirá a que el área de cobranza ejecute correctamente las políticas de cobranza con apoyo de un manual de procesos y funciones implementando normas, reglas, tareas y actividades asignadas. Además de tener un mejor trato de los asesores de cobranza hacia los clientes.

Se logrará implementar un plan de capacitaciones con plataformas virtuales como contenido formativo con Webinar, capacitaciones de tareas y actividades con Bit4Learn y LMS modelo Sabiorealm. Esto ayudó a los colaboradores del área de cobranzas a despejar sus dudas y poder realizar una mejor gestión en la cobranza.

4.5.6. Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 1

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Cumplir con los requisitos del proceso de otorgamiento de créditos.	Alternativa 1. Ejecución del proceso de otorgamiento de crédito con un sistema que permitan que se respete todos los requisitos.	A1. Implementación de los criterios de evaluación en el sistema de otorgamientos de créditos.	05/01/2022	30	04/02/2022	a. El área de sistemas b. El área de créditos c. CEO	S/8000	KPI 1. (Número de créditos que cumplan los requisitos / Total de créditos aprobados) x 100	Evidencia 1. •Contrato del especialista en sistema. •Aplicativo Web. •Web service con sentinel. •Web service con Essalud.
		A2. Vinculación con el sistema de la financiera con Sentinel para la filtración de la experiencia crediticia.	04/02/2022	40	16/03/2022	a. El área de sistemas b. El área de créditos c. CEO	S/36000		
		A3. Vinculación con el sistema de la financiera con Essalud para corroborar lugar de trabajo y remuneración mensual.	16/03/2022	30	15/04/2022	a. El área de sistemas b. El área de créditos c. CEO	S/12000		

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 2

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Capacitar al personal de cobranza.	Alternativa 2. Capacitaciones para el área de cobranza.	A1. Capacitación de normas y reglas definidas para el área de cobranza.	14/04/2022	60	15/06/2022	a. Área de recursos humanos b. Área de cobranza c. CEO	S/2000	KPI 2. (Número de créditos vencidos/ Total de créditos aprobados) x 100	Evidencia 2. •Contenido formativo con Webinar. •Capacitaciones de tareas y actividades con Bit4Learn. •Capacitaciones con la plataforma LMS modelo Sabiorealm.
		A2. Capacitación de tareas y actividades asignadas para el área de cobranza.	15/06/2022	30	15/07/2022	a. Área de recursos humanos b. Área de cobranza c. CEO	S/3500		
		A3. Capacitaciones con la plataforma LMS modelo Sabiorealm.	15/07/2022	30	15/08/2020	a. Área de recursos humanos b. Área de cobranza c. CEO	S/3600		

Cuadro 3.

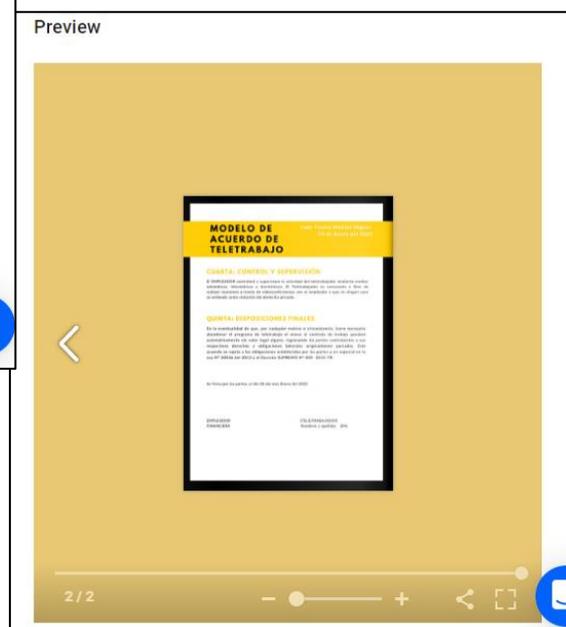
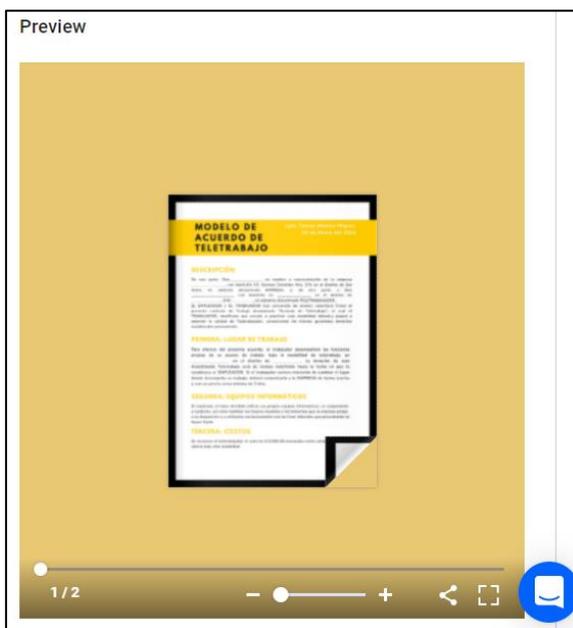
Matriz de direccionalidad de la propuesta - Objetivo 3

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Implementar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos directamente desde su cuenta.	Alternativa 3. Ejecutar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos.	A1. Apertura de cuentas corrientes en los diferentes bancos.	15/08/2022	30	15/09/2022	a. Área de contabilidad b. Gerencia comercial c. CEO	S/700	KPI 3. (Formas de pagos / créditos aprobados) x 100	Evidencia 3. •Apertura de cuentas corrientes en los bancos donde más se recibe los pagos: BBVA, Interbank, Scotiabank Perú y BanBif. •Globokas Perú SA. •Plataforma digital Kushki
		A2. Establecer convenio con la empresa Globokas Perú SA para que pueda realizar sus pagos mediante los agentes Kasnet.	15/09/2022	30	15/10/2022	a. Área de contabilidad b. Gerencia comercial c. CEO	S/10800		
		A3. Establecer convenio con kushki.	15/10/2022	30	15/11/2022	a. Área de contabilidad b. Gerencia comercial c. CEO	S/10800		

4.5.7. Entregable 1

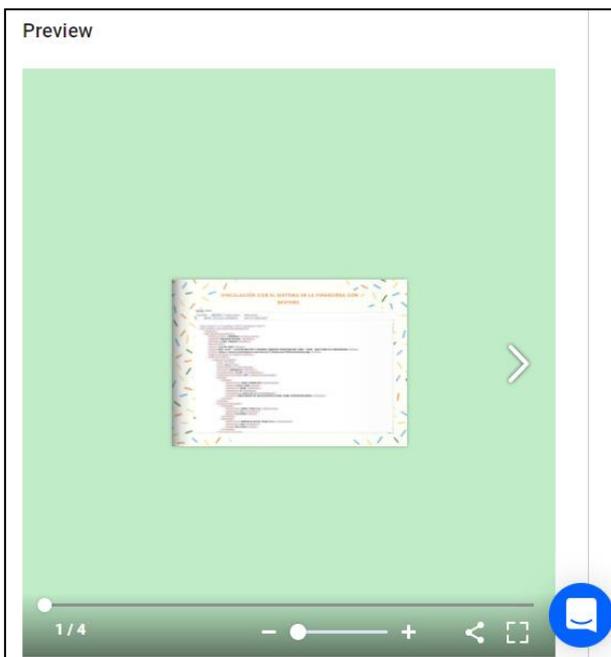
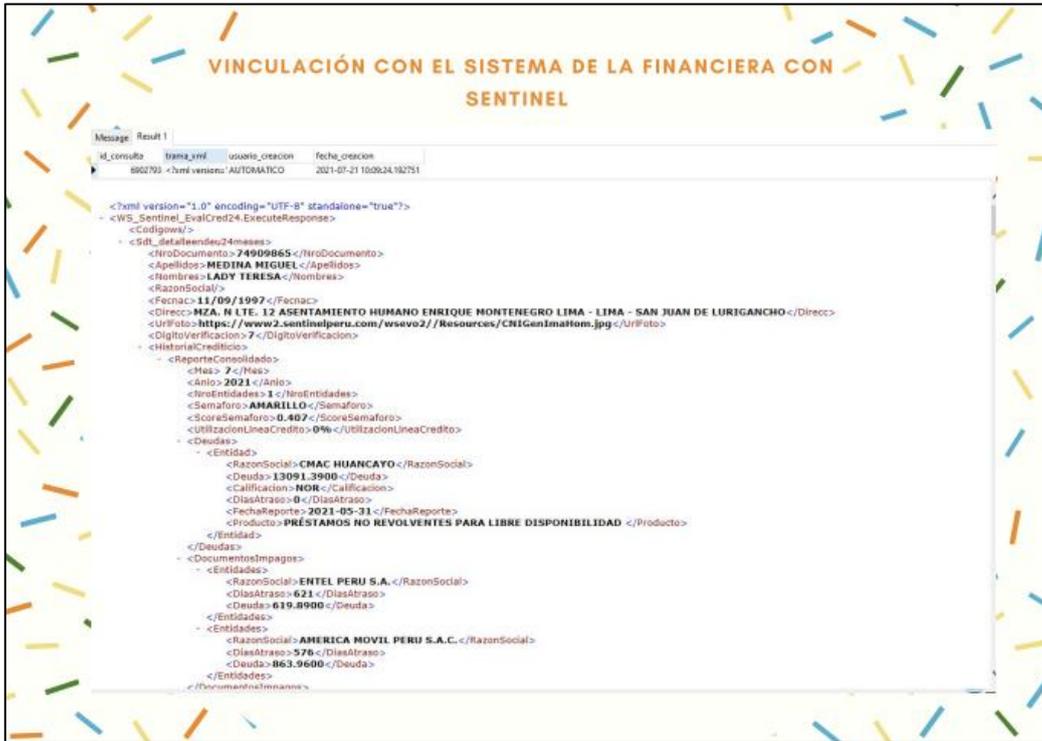
Para implementar la primera propuesta en la financiera del área de cobranza en la que se atenderá la morosidad, se explicarán las actividades que se llevarán a cabo para lograrlo:

Paso 1. Implementación de los criterios de evaluación en el sistema de otorgamientos de créditos: Se contratará a un especialista en sistema que utilizará aplicativo web para poner en funcionamiento los criterios y parámetros de evaluación dentro de la web.

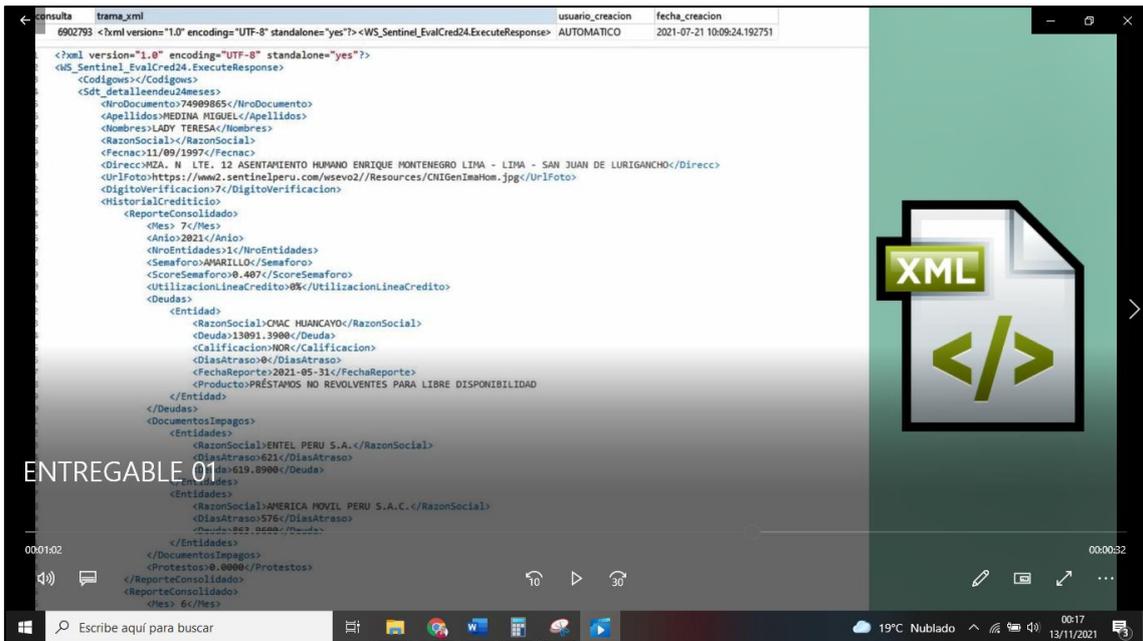


Link: <https://www.flipsnack.com/F99D8E66AED/contrato.html>

Paso 2. Vinculación con el sistema de la financiera con Sentinel para la filtración de la experiencia crediticia: Se contratará y vinculará el sistema con la web service con Sentinel para que en la página web pueda filtrar los clientes con experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago y sobre todo que estén en verde estado normal con un buen récord y score crediticio de esta forma los analistas no podrá omitir este paso del proceso.



Link:
<https://www.flipsnack.com/F99D8E66AE/D/actividad-02.html>



Link: https://www.canva.com/design/DAEvknlHsoo/Lrn2fxxMe-J3LQom3x8uag/watch?utm_content=DAEvknlHsoo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Paso 3. Vinculación con el sistema de la financiera con Essalud para corroborar lugar de trabajo y remuneración mensual: Con la aprobación del CEO, el área de créditos y el área de sistemas se contratará y vinculará el sistema con la web service con Essalud para que se corrobore la información que colocan los clientes en la página web, se filtren los datos reales, se valide el sueldo bruto, el sueldo neto y lugares de trabajo, el parámetro para los clientes dependientes; de esta forma la ejecución del proceso de otorgamiento de créditos se respete todos los requisitos.

REPORTES ES SALUD --> REYNERIO TORRES VASQUEZ						
Periodo Pago	Ruc	Empresa	Sueldo Bruto	Fecha Inicio Laboral	Ubigeo Empleado	
2021-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	20200308	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-08 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-07 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-06 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-05 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-04 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-03 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-02 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2021-01 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-12 CESADO A ENERO	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-11 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-10 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-06 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA	
2020-02 CESADO A MARZO	20601534623	IMPACTO VISUAL SG S.A.C.	2,172.00	201707		
2020-01 VIGENTE	20601534623	IMPACTO VISUAL SG S.A.C.	2,146.00	201707		

Información Laboral

Datos Registrados

<p>Tipo Trabajo: <input type="text" value="DEPENDIENTE"/></p> <p>Ingreso Declarado: <input type="text" value="2500"/></p> <p>Empleador: <input type="text" value="Edición visual grafica sac"/></p> <p>Tiene Ruc: <input type="text" value="SIN RUC"/></p> <p>Cargo: <input type="text" value="Jefe de operaciones"/></p>	<p>Ocupación: <input type="text" value="DEPENDIENTE"/></p> <p>Antigüedad: <input type="text"/></p> <p>Dirección Laboral/Negocio: <input type="text"/></p> <p>Forma Pago: <input type="text"/></p>
---	---

[Guardar Cambios](#)

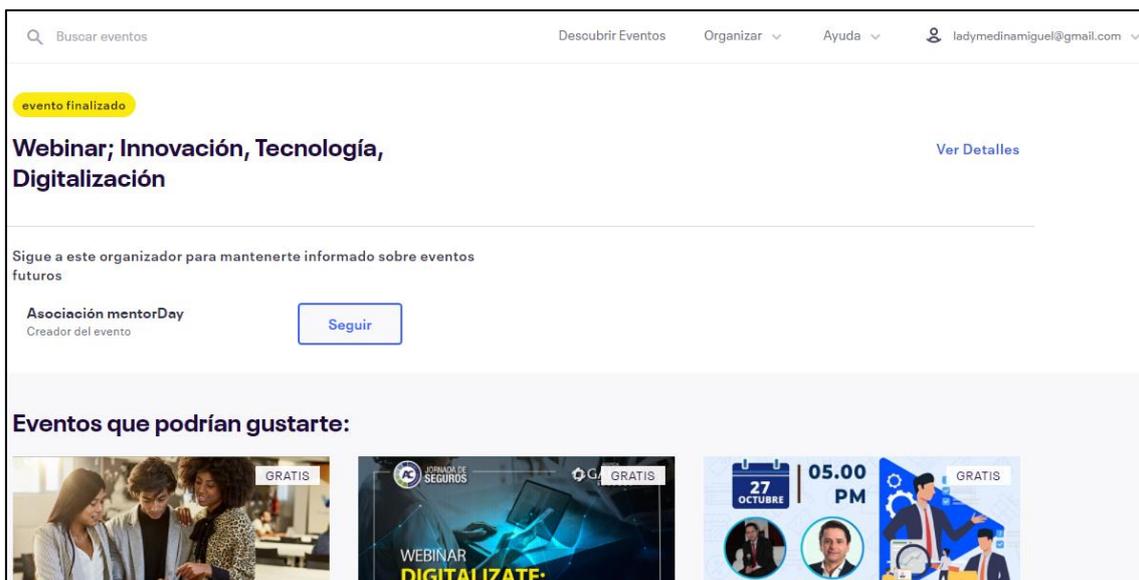
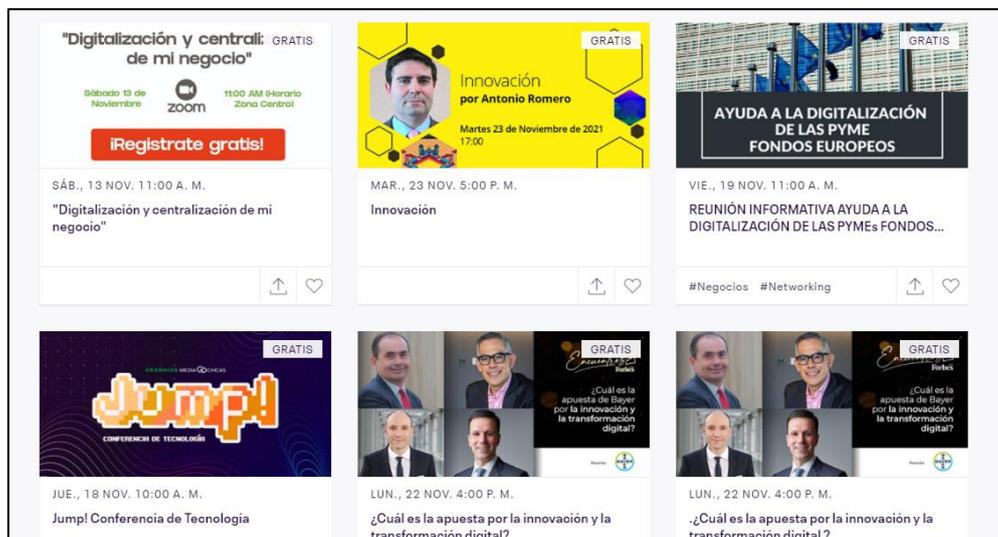
Datos EsSalud

Archivo Carga	Periodo Pago	Ruc	Empresa	Sueldo Bruto	Fecha Inicio Laboral	Ubigeo Empleado
Archivo_09_2021	2021-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	200308	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_08_2021	2021-08 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_07_2021	2021-07 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_06_2021	2021-06 VIGENTE	20605721797		S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA

Link: https://www.canva.com/design/DAEvuBh5AUA/B7VNdYvuXPdGYGT-Oh6gUw/watch?utm_content=DAEvuBh5AUA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

4.5.8. Entregable 2

Paso 1. Capacitación de normas y reglas definidas para el área de cobranza: Con la aprobación del área de recursos humanos, área de cobranza y el CEO se implementará normas y reglas a través del contenido formativo con Webinar en formato vídeo que se transmite en directo, el material se puede utilizar de diversas formas dentro de la estrategia. Por otra parte, están en las redes sociales que sirve para brindar información de calidad y hacer crecer de forma organizada la financiera. En el curso los asesores de cobranza aprenderán a sacar el máximo provecho al Webinar, utilizando como captación de leads.



Paso 2. Capacitación de tareas y actividades asignadas para el área de cobranza: Se buscará la aprobación del área de recursos humanos, área de cobranza y el CEO, se implementará tareas y actividades para el área de cobranza con la plataforma Bit4Learn que permiten que la capacitación de los asesores con la plataformas LMS especializadas en poder otorgar operatividad para la capacitación online dentro de la financiera. La plataforma del sector empresarial muestra el funcionamiento esencial de toda plataforma LMS, como la facultad de emplear contenido, realizar evaluaciones y establecer condicionales de avance para crear tareas y actividades, sin embargo, las plataformas para capacitación virtual se resaltan por: El alto nivel de protección de uso de la información, exportar reportes precisos del proceso de capacitación y el mecanismo en la liberación de cursos y programas de formación.



Link:

https://www.canva.com/design/DAEvlVBuHNI/QaZAJv21wphwPk3pqX7U4A/view?utm_content=DAEvlVBuHNI&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Paso 3. Capacitaciones con la plataforma LMS modelo Sabiorealm para el área de cobranza: Se buscará la aprobación del CEO y el área de cobranza. Se capacitará con la plataforma LMS modelo Sabiorealm que consiste en ser muy automático y sencillo de ejecutar, dispone una red social interna segmentable por lo que puede manejar de manera muy idéntica a la de google classroom, además está orientada a Latinoamérica y también para Perú esta plataforma permitirá que los asesores y la supervisora de cobranza estén capacitados en el tema de cómo actuar ante la negativa de pago y qué hacer ante la falta de comunicación con el cliente.



Link: https://www.canva.com/design/DAEvlG6k3QY/BZDxI_YYbwkaMBdRYk-lhg/watch?utm_content=DAEvlG6k3QY&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

4.5.9. Entregable 3

Para el entregable 3 utilizaremos los siguientes pasos:

Paso 1. Apertura de cuentas corrientes en los diferentes bancos: Se buscará la aprobación del CEO, área de contabilidad y gerencia comercial para aperturar cuentas corrientes de en los bancos donde más se recibe los pagos: BBVA, Interbank, Scotiabank Perú y BanBif. El gerente comercial deberá acercarse a estos diferente bancos mencionados con una carta poder del CEO para la apertura de las cuentas corrientes, dichos trámites demoran en el plazo de 10 a 15 días hábiles, estas cuentas se otorgadas junto con un usuario y password para el monitoreo y control de los saldos disponibles, saldos contables, operaciones, datos de cuenta, historial, movimientos del día y los últimos 20 movimientos. En la cual permitirá el control de los pagos que se realicen por los clientes.

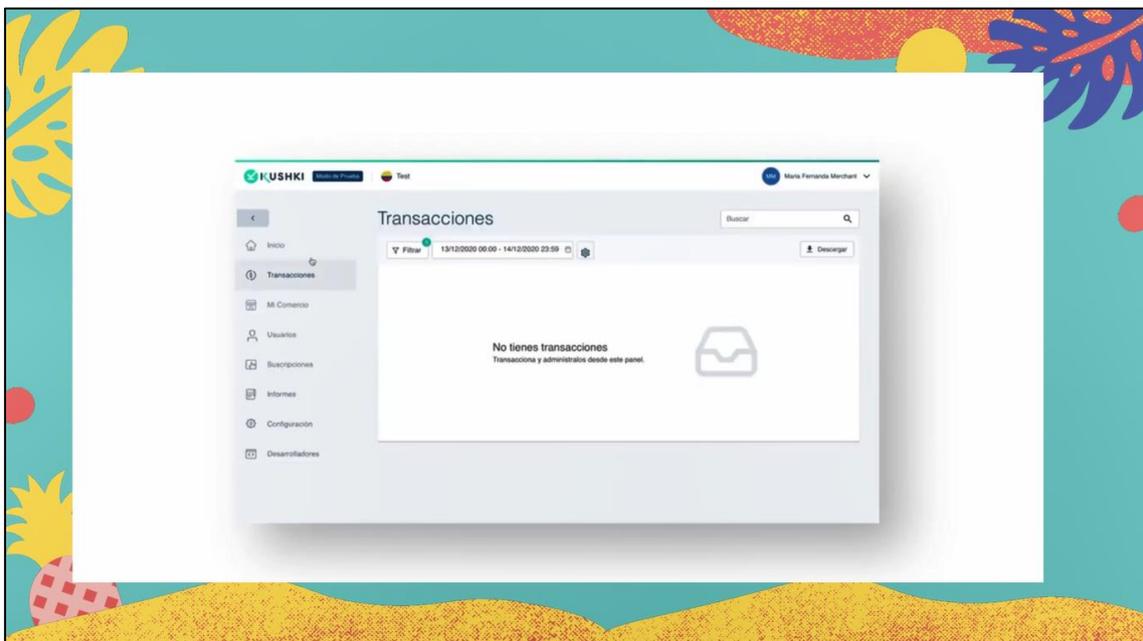
CARTA PARA SOLICITAR APERTURA DE CUENTA CORRIENTE			
		Santiago de Surco. 05	05 20.21 ✓
Ciudad y fecha			
Señores			
Presente.-			
Por la presente y bajo exclusiva responsabilidad, solicito(amos) la apertura de una cuenta corriente como:			
<input checked="" type="checkbox"/> D.LEG.940		<input type="checkbox"/> D.LEG.1110 - IVAP	
Ciente	Jimenez Castillo Luis Alberto ✓		
Tipo Doc. Identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> C Ext.	<input type="checkbox"/> Pass. ✓
Número Documento	47386789		
Número de RUC	10473867894 ✓		
Código Act. Econ. Principal	12345 ✓		
Tipo Contribuyente (sólo P. Nat.)	<input checked="" type="checkbox"/> Sin Negocio	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Con Negocio
Teléfono(s) fijo(s) / Celular	987898789 ✓		
Correo Electrónico	lj2345@gmail.com ✓		
Domicilio	Jr el mundo perdido 1021- Chorrillos ✓		
Referencia de Domicilio	Al costado del parque COVID		
Representante(s) autorizado(s) para el manejo de la Cuenta Corriente (Apellidos y Nombre según Documento de identidad)	Documento de Identidad (DNI, Carné de Extranjería, Pasaporte)	Cargo (Director, Gerente, Apoderado)	Régimen de Firmas (A sola Firma o Mancomunada)
Jimenez Castillo Luis Alberto	47386789	titular	a sola firma ✓

Paso 2. Establecer convenio con la empresa Globokas Perú SA para que pueda realizar sus pagos mediante los agentes Kasnet: Se buscará la aprobación del CEO, área de contabilidad y gerencia comercial para establecer convenio con Globokas en la cual son suplementario de GTV Globokas Net LLC, es el sector de la red de agentes corresponsales más considerables del mercado, con más de 10 años de experiencia en el mercado y diferentes puntos de atención. La red de agentes corresponsales ejecutando con los más clasificados bancos, financieras, cajas municipales y empresas de servicios del Perú. Esto permitirá ofrecer un servicio más integro y vigoroso en el mercado, siendo así, un canal facilitador de medios de pago.

A screenshot of a contact form on a website. The form is set against a dark blue background. At the top left is the 'GKN' logo. To the right of the logo are navigation links: 'NOSOTROS', 'EQUIPO DE TRABAJO', 'CANALES Y SERVICIOS', 'SOCIOS COMERCIALES', and 'INFORMACIÓN ADICIONAL'. Further right are language selection buttons for 'ES' and 'EN'. The form itself consists of five input fields: 'Nombres*' and 'Apellidos*' (two short text boxes), 'Teléfono*' and 'Correo*' (two short text boxes), and 'Mensaje*' (a larger text area). Below the input fields is a green button labeled 'ENVIAR'.

Link: <https://www.flipsnack.com/F99D8E66AED/entregable-03.html>

Paso 3. Establecer convenio con kushki: Con la aprobación del CEO, área de contabilidad y gerencia comercial se establecerá convenio con la plataforma kushki permitiendo recibir los pagos de los clientes con tarjeta de crédito débito con una pasarela de pagos. Para incrementar los pagos en la financiera, aceptando pagos a nivel nacional e internacional sin intermisiones. Incluye con una pasarela PCI certificada para vincular en la página web, permitiendo experiencia con garantía, conexión vía API y una simple afiliación. Además, accederán a la orientación, consultoría y soporte de un equipo experimentado en el área de pagos online y offline. La herramienta completa para utilizar cobros puntuales y reiterativo, tokenización de tarjetas, transferencias bancarias y mucho más, todo en una integración vía página web de la misma financiera; reduciendo las tasas de abandono involuntario de los clientes.



Link:

https://www.canva.com/design/DAEvq01yZFO/JBrJPesUizGvy_BMWW4YDg/watch?utm_content=DAEvq01yZFO&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

4.6. Discusión

La presente tesis de implementar estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, logró desarrollar el trabajo investigación, entregando una propuesta viable, donde se ofrece soluciones a los problemas, el departamento de cobranzas, el personal de créditos carece de criterios de evaluación para validar la experiencia crediticia, como el personal carece de competencias para el desarrollo del trabajo de cobranza, carece de un manual de procesos y políticas, además la empresa carece de facilidades de pago, debido a la falta de diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas.

El seguimiento sirve para medir la efectividad de las llamadas realizadas, la tasa de activación o rebote de llamadas, la campaña telefónica debe ser buena, clara y precisa. Las estrategias empleadas deben tener inteligencia con movimientos temporales y el uso de las mismas, porque una campaña que puede ser exitosa en esta semana no necesariamente va a ser exitosa la semana que entra, se desgasta con el uso. El tiempo se desgasta con que el deudor la esté recibiendo una y otra vez y va disminuyendo su efectividad por eso es la importante de estas revisiones semanales y la importancia de ir ajustando cada semana accionamientos tanto en intensidad como en textos como en cambio de horarios, los saldos que estamos sacando a visita como cambio de todos los tornillos milimétricos que debemos ir midiendo una vez hecho esto por lo regular las campañas de nuestros clientes llámese bancos, financieras por lo regular se midan mensualmente hay algunas otras que lo hacen de manera semanal incluso ponen metas semanales y cada sábado mes el cierre prácticamente el domingo están revisando cómo les fue la semana (Villaseñor, 2011).

En la investigación se analizó que la morosidad, se encuentra en un estado muy alto porque los clientes manifiestan que el salario no cubre todas sus necesidades y mucho menos para poder cumplir con su pago, esto porque no se hizo una correcta verificación al momento de brindar el crédito, que el área de cobranza no ejecuta correctamente las políticas de cobranza, no existe un trato adecuado de los asesores de cobranza, los asesores de cobranza no respetan el horario de llamadas y no existe facilidades de pago. Carece de apoyo entre el área de cobranza y créditos. Además, los colaboradores no

reciben las capacitaciones suficientes para realizar sus funciones, la falta de un manual de procesos y funciones. Es decir que cuentan con los problemas de que el área de créditos no solicita el requisito que el ingreso sea mayor a S/.1,500 con boletas de pagos a personas dependientes y con facturas a personas independientes. Los clientes manifiestan que el área de cobranza no ejecuta correctamente sus funciones, debido a la falta de un manual de procesos y políticas de cobranza. Los clientes manifiestan que no existe facilidades de pago, debido a que no cuentan con diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas. Para estos problemas se ejecutó las siguientes alternativas de solución el primero es ejecución del proceso de otorgamiento de crédito con un sistema que permitan que se respete todos los requisitos, con la vinculación del Sentinel a la página web, de tal forma se respete los parámetros brindada por la empresa, segundo capacitaciones para el área de cobranza y tercero ejecutar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos.

La financiera maneja una tasa muy alta, por ejemplo, para un crédito de mil soles a 12 meses el monto a pagar mensual es de S/170.64 con una tasa crédito mensual 6.59%, tasa crédito anual 79.08%, comisión 15.00%, gastos administrativos 25.00%, es decir que en un año terminarían pagando aproximadamente dos mil soles es el 100% del interés del crédito solicitado, es por ello que los clientes cuando están pagando en la mitad del crédito; en la sexta o séptima cuota, no quieren continuar pagando porque dicen o piensan que han pagado el crédito y no quieren asumir el interés que aceptaron al inicio del contrato, es por esta razón que se atrasan y se convierten en clientes morosos. La teoría ayudó a identificar las necesidades primarias y secundarias, podremos determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, respecto al problema de morosidad se relaciona que los clientes buscan satisfacer sus necesidades básicas como alimentación y vestimenta, esas mismas necesidades hacen que no cumplan con el pago de sus créditos y por ende, ingresen a la cartera de mora, convirtiéndose en clientes morosos, debemos identificar las necesidades para reducir el nivel de morosidad de la empresa y consecuentemente buscar una mejora para los clientes, colaboradores y la financiera (Campos y Díaz, 2003).

Para entender el proceso de cobranza la financiera debe mantener una cartera con un flujo de cobranza sano, niveles de recuperación óptimo para que se mantenga activo y

sano. La característica del proceso es establecer puntos de control, que conozcan el prospecto con el cliente, cuáles son sus necesidades, cuáles son las características, cuál es la estructura, y sobre todo cuál es la temporalidad si se cobra por mes, semana o quincena. El asesor telefónico debe manejar información jurídica con conocimiento o lenguaje técnico jurídico para hacer una gestión óptima, atacar las preocupaciones del cliente, la información o base de datos de los clientes deben estar en un sitio seguro, que la financiera este preparado para iniciar la operación en función al contrato del crédito. Establecer lo que comenta el cliente, es decir analizar del mismo. Las estrategias es el análisis del segmento de las debilidades del cliente. Los canales de cobranza establecen el vínculo de la financiera con el cliente, por ende, debe existir varios canales que permitan al cliente hacer el pago de sus cuotas (Salgueiro, 2001).

La teoría de relatividad económica determina que el crédito puede satisfacer las necesidades de liquidez, permitiendo que la liquidez es la obtención de un bien económico presente en cuanto a la transacción, como consecuencia cumpliendo con una necesidad definitiva o inmediata, propiedad de otro agente económico (Bondone, 2006).

La teoría permitirá comprender el crédito que brindan de la entidad, ofreciendo el servicio acordado y además de la rentabilidad obtenida en la entidad financiera para los meses pactados dentro del cronograma, con la finalidad de diagnosticar el nivel de morosidad en la financiera. Para que la estrategia sea válida se debe cumplir con lo acordado, atacar los problemas y entregar propuestas para los objetivos en esta forma se recuperará la rentabilidad de la empresa financiera (Salgueiro, 2001).

Otra característica que se observó a la categoría morosidad de la financiera, permitió proponer parámetros y filtración de datos de los clientes, debido a que objetivo uno es cumplir con los requisitos del proceso de otorgamiento de créditos. Capacitar al personal de cobranza. Implementar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos directamente desde su cuenta. Para tener una buena estrategia es importante conocer el contexto, en el que está estableciendo objetivos inteligentes y enumerar las acciones que llevarán a cumplir estos objetivos, la estrategia se puede aplicar en los problemas que se diagnosticaron (Balestrini, 2002).

La propuesta de mejora continua es una metodología que combina el diseño de métodos y objetos con el fin de aprovechar al máximo las tecnologías disponibles para mejorar servicios y procesos de una empresa es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilidad de cada proceso y la posibilidad de mejorar cuando hay crecimiento y desarrollo en alguna organización o empresa es necesaria la identificación de cada proceso así como el análisis de cada paso llevado a cabo (Rezende, 2000).

Las estrategias en realidad es un concepto mucho más general mucho más grande es un conjunto de acciones relacionadas que los gerentes de la compañía toman o adoptan para aumentar el desempeño de la empresa, para obtener sus objetivos corporativos. Son finalmente tácticas y esta suma sumatoria de tácticas trabajando de manera cohesionada forma en la estrategia en sí (Salvador, 2012; Álvarez, 2001).

Por último, los resultados que se obtuvieron coinciden con las investigaciones efectuadas (Mosso y López, 2020), entre los antecedentes del desarrollo de investigación, se llegaron a la conclusión de la implementación de estrategias para la disminuir la morosidad, fundamentalmente por el éxito en la implementación de estrategias, el contrato de un especialista en sistema web, para la vinculación de sentinel y Essalud, las capacitaciones con plataformas digitales en las cuales los colaboradores puedan tener al detalle sus funciones y metas establecidas por la empresa y la implementación de nuevas formas de pagos, colocando en tendencia las formas de pago con pasarelas y el uso de tarjeta de créditos y débitos para el pago de cuotas.

Los resultados de la categoría y subcategorías coincidieron con las estrategias para disminuir la morosidad y de esta forma reestablecer la rentabilidad de la empresa. Dentro de la financiera el personal carece las competencias para brindar un mejor servicio sus clientes, después luego va a perjudicar a la rentabilidad de la empresa. El área de créditos carece de criterios de evaluación para validar la experiencia crediticia, el motivo es porque los analistas de créditos lo hacen para poder comisionar y llegar a sus metas. Los clientes manifiestan que el área de cobranza carece de funciones, debido a la falta de un manual de procesos y políticas. Los clientes de la financiera manifiestan que carece de facilidades de pago, debido a que falta diferentes formas para hacer el pago de sus cuotas vencidas es por este motivo y lo demás mencionados que los clientes caen en mora.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera** : Proponer estrategias para cumplir con los requisitos del proceso de otorgamiento de crédito, estuvo basado en la mejora del desarrollo de la página web, la cual se refiere en vincular sentinel para obtener el reporte financiero de los clientes y la vinculación del web servis de Essalud para corroborar lugar y sueldo del cliente, de esta forma permite automatizar el proceso de evaluación, permitiendo al mismo sistema rechazar o pre aprobar una solicitud de crédito.
- Segunda** : Se diagnosticó la morosidad actual de la financiera, donde se señaló cuatro subcategorías créditos, cuentas por cobrar, políticas de cobranza y procedimiento de cobranza las cuales demostraron mayor debilidad en los procesos y procedimiento de cobranza por la ausencia de capacitación a los colaboradores y conocimiento de sus funciones.
- Tercera** : Los factores de mayor relevancia en la morosidad de una financiera, fueron la falta de formas de pagos en los diferentes bancos, se diagnosticó que los cliente solicitan cuentas corrientes de otros bancos para que puedan hacer sus pagos respectivos de sus cuotas vencidas, más puntos accesibles de pago y el uso de sus tarjetas de créditos o débitos.

5.2. Recomendaciones

- Primera** : Para cumplir con los requisitos del proceso de otorgamiento de créditos, se recomienda el contrato de un especialista de sistema, que implementará la vinculación con Sentinel y Essalud de la página web de la empresa, permitiendo corroborar los datos de los clientes con los filtros y parámetros de score crediticio, experiencia crediticia, datos vigentes, incremento de deuda, ingresos sustentables, para que se obtenga una evaluación completa.
- Segunda** : Se recomienda al área de cobranza realizar capacitaciones con las nuevas plataformas digitales, expuesta en la propuesta, para que puedan cumplir con sus funciones y lograr sus objetivos. Estas estrategias permitirán a la recuperación de cartera, de esta manera tienen un enfoque claro. Además, estar capacitados se convierten en mejores jugadores en un mercado muy competitivo al mejorar su oferta con capacitación se vuelven un mejor lugar de trabajo del cual muchos no se quieren ir y por ello trabajan de mejor manera para apoyar a la empresa y conservar su empleo.
- Tercera** : El área de cobranza carece de formas de pago, para ello se recomienda implementar nuevas formas viables y seguras para el cliente tales como: apertura de nuevas cuentas corrientes en los bancos más recurrentes del país, vinculación con Kasnet para que los clientes tengan acceso en distintos lugares como tiendas, farmacias, puntos cercanos a sus hogares y por último la vinculación con kushki plataforma digital que permite realizar pagos con tarjeta de débitos y créditos a través de una pasarela en la página web.

REFERENCIAS

- Achón. (2020). *Modelo de stress testing enfocado en morosidad para el segmento comercial de créditos 2003-2019*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Acosta. (2016). *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero, Quito 2016*. Universidad Católica del Ecuador.
- Aguilar, & Camargo. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Informe Técnico Final.
- Alfaro. (2012). *Administración de personal*. Viveros de Asís 96.
- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Panorama.
- Arocena, C. (2001). *Problemas del desarrollo en América Latina*. Shakespear.
- Asnef. (2016). *El crédito al consumo lo que hay que saber*. CIF B82064833.
- Asociación Española de Fintech e Insurtech. (2018). *El 63% de los proyectos de Equity Crowdfunding obtienen sobrefinanciación*. Obtenido de <http://asociacionfintech.es/2018/09/26/el-63-de-los-proyectos-de-equity-crowdfunding-obtienensobrefinanciacion/>
- Balestrini, M. (2014). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Editorial 6a. ed.
- Ballester. (2004). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Editor: Universidad de les Illes Balears.
- Banco central de Reserva del Perú. (2016). *Morosidad en la banca y dolarización del crédito*. Obtenido de [tps://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2016/junio/ri-junio-2016-recuadro-5.pdf](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2016/junio/ri-junio-2016-recuadro-5.pdf)
- Banco Mundial. (2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*.
- Bandura, A. (1976). *Social learning analysis of aggression. Analysis of delinquency and aggression*. Hillsdale: Erlbaum.
- Barranco, L. (2018). *El salario. Aspectos generales*. Biblioteca virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales y Tesis Doctorales.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. España: Ediciones Shalom.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Tercera Edición. Pearson - Universidad de La Sabana.
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas*. México: Ludwig Von Bertalanffy.
- Bircham, A. (2014). *English contract law for spanish lawyers. article one - english law contractual interpretation*. Editorial 2020, Issue 54.
- Bolaño. (2017). *Llamadas telefónicas*. Barcelona: New Directions Publishing.
- Bondone, C. (2006). *Teoría de la relatividad económica*. Argentina: Editorial Distal.
- Borghino, N. (2019). *Disrupción: Más allá de la innovación*. Edición Kindle.
- Campos, D., & Díaz, R. (2003). *Motivación Humana*. Código ISPN de la publicación.
- Canares, H. (2019). *Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos, Chorrillos 2018*. Universidad Norbert Wiener.
- Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana . (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. Guayaquil: UIDE.
- Casallo. (2019). *Implementación de Estrategias de Marketing Comunicacional para mejorar los niveles de morosidad de los clientes de una compañía de seguros, Lima 2019*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Casey, B. (2019). *Cracking the KPI code in healthcare: Design the right metric system to find out if you are leading or lagging*. MasterFILE Premier.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Christensen, M. (2014). *Communication as a Strategic Tool in Change Processes*. Addison-Wesley.
- Correa, P., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Dandira, M. (2001). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Edición Pensamiento & Gestión.
- De La Dehesa, & Guillamón. (1992). *Existen factores microeconómicos y macroeconómicos que afectan a la morosidad, entre los primeros está, fundamentalmente, la gestión del riesgo de cada banco o caja, por ello, dentro de este alto nivel medio de morosidad la dispersión es muy elevada*. Editorial Torres.

- Del Cid, Méndez, & Sandoval . (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Duarte, J., & Fernández, L. (2005). *Finanzas operativas: Un coloquio*. Instituto panamericano de alta dirección de empresa.
- Escobar, S. (2018). *Morosidad y su incidencia en la recaudación de la administración tributaria de La Paz, 2018*. Universidad Mayor de San Andrés.
- Espinoza. (2018). *Modelo de gestión comercial para la reducción de morosidad de cuentas por cobrar, en una empresa del sector eléctrico, Lima 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Fajardo. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia, Bogotá 2016*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la administración*. París: Universidad de París.
- Fisher. (1907). *La teoría del interés*. Nueva York: Ediciones Aosta.
- Franganillo. (2003). *El correo electrónico en las organizaciones*. España: Universidad de Barcelona.
- García, E. (1994). *Teoría económica de la empresa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- García, J. (1994). *Historia económica de la empresa moderna*. Madrid: Editorial Ediciones Istmo.
- Gomes, V., & González , R. (2000). *El correcto control y seguimiento de los impagos, los métodos de análisis de riesgo, las recomendaciones de especialistas y la Ley 3/2004, que establece medidas de lucha contra la morosidad, son algunos de los instrumentos que se analizan a lo largo* . España: Universidad de Zaragoza.
- Gónzales. (2018). *ocus of Control and Procrastination as Predictors of Physical-Sports Exercise in University Students*. Colombia: Revista Colombiana de Psicología.
- Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2009). *Estadísticas básicas para estudiantes de ciencias*. Madrid: Universidad Computlense de Madrid.
- Gutiérrez. (2018). *Rasgos de personalidad y mora hipotecaria, Santiago 2018*. Chile: Universidad de Chile.
- Guzmán. (2017). *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

- Heidegger, M. (2001). *El concepto del tiempo*. Trotta.
- Hernández , & Mendoza . (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Huang, L. (219). *Properties of Performance Measures and the Demand for Discretion in Incentive Contracts*. Business Source Premier.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Sypal.
- Izquierdo, S., & Gómez, A. (2013). *Dependencia afectiva: abordaje desde una perspectiva contextual*. Psychologia. Avances de la Disciplina.
- Kaganski, S. (2019). *Optimization of enterprise analysis model for KPI selection*. BUSINESS enterprises.
- Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. Ediciones Fiscales ISEF.
- López, & Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad de Barcelona.
- López, M., & Mosso, C. (2020). *Economic causes of delinquencies in the securitized mortgage portfolio in Mexico*. Análisis Económico. may-ago.
- M., B. (2014). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Editorial 6a. ed. .
- Martín, S. (2013). *Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa*. Chile: Universidad Católica de Temuco.
- Martínez, L. (1987). *Teoría y conceptos de la innovación tecnológica*. Editorial Administración.
- Marziali, J. (2020). *Warehouse Management Problem and a KPI Approach: a Case Study*. Process, Physical Distribution, and Logistics Consulting Services.
- Marzo, Wicijowski, & Rodríguez. (2008). *El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. La Morosidad - Definición y Algunas Referencias*. Torres.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. San José. Editorial Universidad estatal a distancia.
- Montero, C. (2013). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma*. Derechos reservados de El Colegio de Sonora.

- Morales , & Morales . (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Morga, D. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red tercer milenio S.C.
- Pucutay. (2019). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018*. Universidad Norbert Wiener.
- Quezada. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-06513.
- Ramos, I. (2014). *Definición de disponibilidad*. Economía gestiona a tu favor.
- Raymond, M. (2000). *Sistemas de información gerencial*. México: Editorial Pearson Educación.
- Recarte, A. (2009). *La tasa de morosidad afecta a las entidades financieras en la medida en que las dotaciones a que obliga el Banco de España van reduciendo, primero, las provisiones genéricas*. España.
- Salvador, B. (2012). *Los errores más comunes en crédito y cobranza*. Logistic Summit & Expo.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2015). *Manteniendo el equilibrio entre desarrollo y estabilidad financiera*. SBS. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2015_vol_xi/20160113_Poggi_Luy_Romero_Sotomayor.pdf
- Sutanto, D. (2021). *Creative University: A Definition and Activities Management Based on the Completion of Key Performance Indicator (KPI)*. Universities, and Professional Schools.
- Turbón, T. (2011). *El origen del comportamiento humano*. Universidad de Barcelona.
- UPEL. (2020). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. FEDUPEL .
- Vallado, R. (2016). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobra*. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Editorial Pearson educación.
- Varguillas, M. (2006). *El uso de ATLAS.TI y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel*. Universidad pedagógica experimental libertador Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

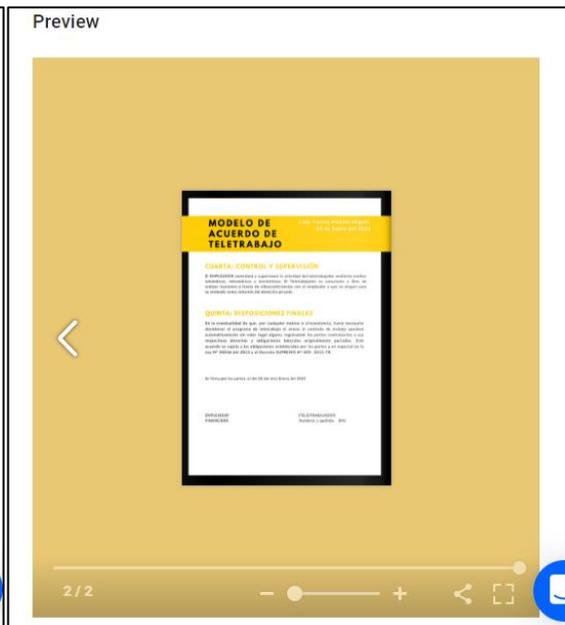
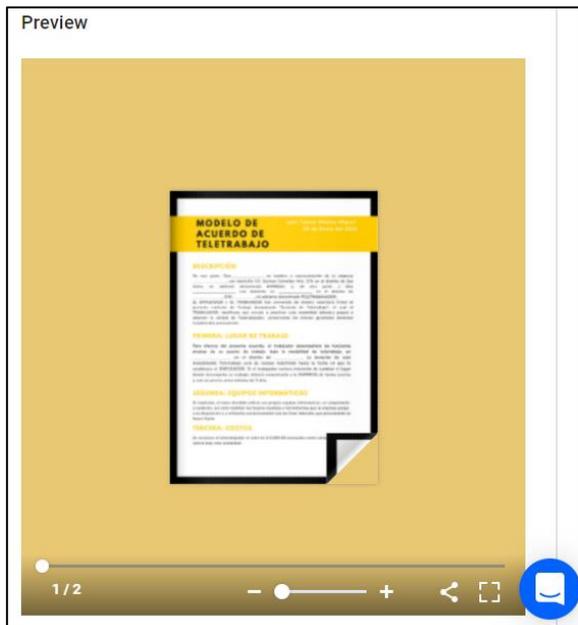
Título: Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Morosidad				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar el nivel de morosidad de los clientes en una empresa financiera, Lima 2021?	Proponer estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021.	Créditos	1. Salario	1-2	Likert	1,2,3,4,5
			2. Interés	3-4	Likert	1,2,3,4,5
			3. Comportamiento	5-6	Likert	1,2,3,4,5
		Cuentas por cobrar	4. Disponibilidad	7-8	Likert	1,2,3,4,5
			5. Tiempo	9-10	Likert	1,2,3,4,5
			6. Seguridad	11-12	Likert	1,2,3,4,5
		Políticas de cobranza	7. Personal	13-14	Likert	1,2,3,4,5
			8. Función	15-16	Likert	1,2,3,4,5
			9. Metas	17-18	Likert	1,2,3,4,5
		Procedimiento de cobranza	10. Control de correo corporativos	19-20	Likert	1,2,3,4,5
			11. Llamadas telefónicas	21-22	Likert	1,2,3,4,5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Estrategias				
¿Cuál es la situación de la morosidad de los clientes en una empresa financiera, Lima 2021?	Diagnosticar la morosidad de los clientes en una empresa financiera, Lima 2021.					
¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los clientes en una empresa financiera, Lima 2021	Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en una empresa financiera, Lima 2021.	Alternativas: <ol style="list-style-type: none"> Ejecución el proceso de otorgamiento de crédito con un sistema que permitan que se respete todos los requisitos. Capacitaciones para el área de cobranza. Ejecutar cuentas corrientes con otros bancos para que los clientes realicen los pagos. 				
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo	Población: 891 Muestra: 70 Unidad informante: 03		Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista	Procedimiento: Excel y SPSS Análisis de datos: Atlas t8 y triangulación		

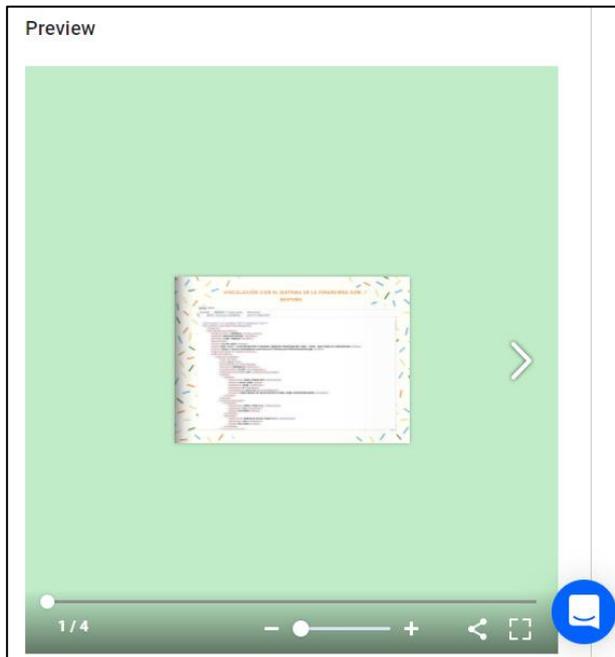
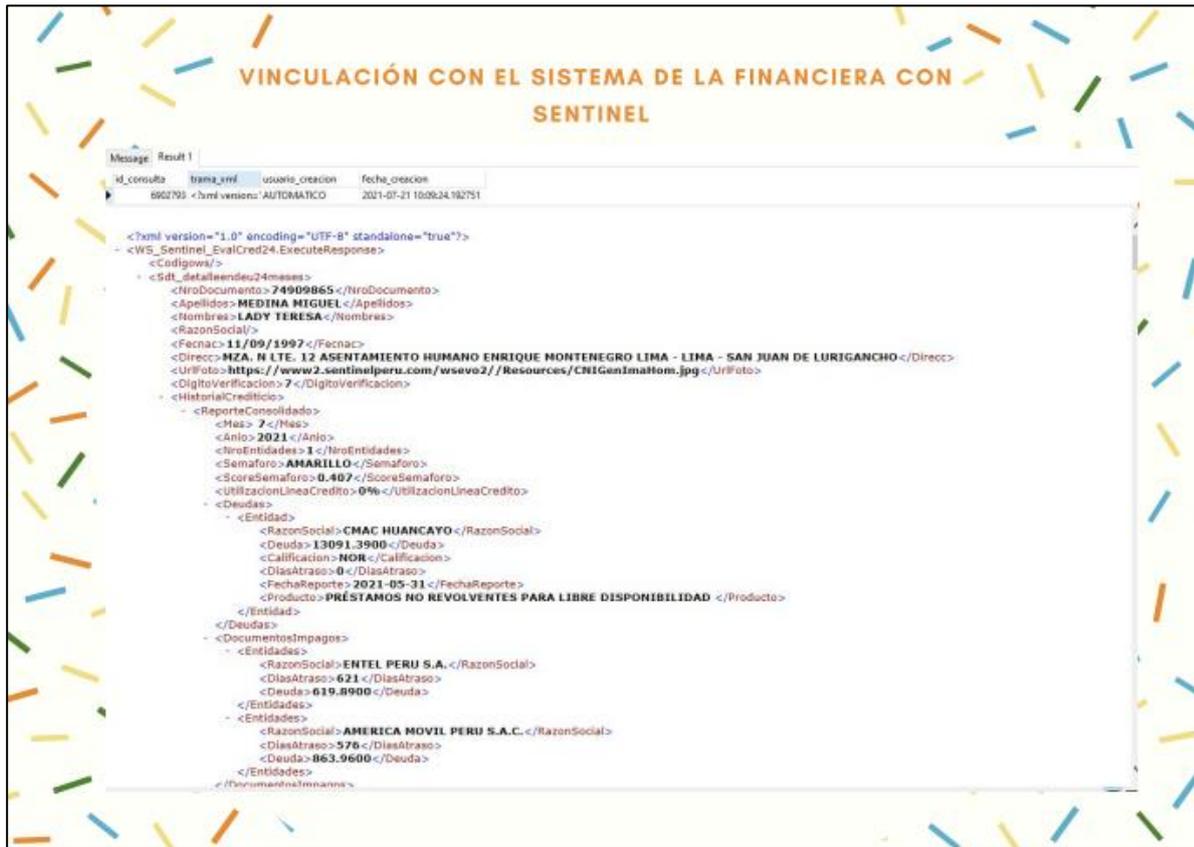
Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Entregable 1

MODELO DE ACUERDO DE TELETRABAJO	Lady Teresa Medina Miguel 05 de Enero del 2022
DESCRIPCIÓN	
De una parte, Don _____, en nombre y representación de la empresa _____, con domicilio CIL. German Schreiber Nro. 276 en el distrito de San Isidro, en adelante denominada EMPRESA, y; de otra parte, a Don _____ con domicilio en _____ en el distrito de _____, DNI: _____, en adelante denominado TELETRABAJADOR.	
EL EMPLEADOR y EL TRABAJADOR han convenido de manera voluntaria firmar el presente contrato de Trabajo denominado "Acuerdo de Teletrabajo", el cual el TRABAJADOR, manifiesta que accede a practicar esta modalidad laboral, y pasará a ostentar la calidad de Teletrabajador, conservando las mismas garantías y derechos establecidos previamente.	
PRIMERA: LUGAR DE TRABAJO	
Para efectos del presente acuerdo, el trabajador desempeñará las funciones propias de su puesto de trabajo, bajo la modalidad de teletrabajo, en _____ en el distrito de _____. La duración de esta modalidad de Teletrabajo será de tiempo indefinido hasta la fecha en que lo establezca el EMPLEADOR. Si el trabajador tuviera intención de cambiar el lugar donde desempeña su trabajo, deberá comunicarlo a la EMPRESA de forma escrita y con un previo aviso mínimo de 3 días.	
SEGUNDA: EQUIPOS INFORMÁTICOS	
El empleado, al haber decidido utilizar sus propios equipos informáticos, se compromete a cuidarlos, así como también los futuros muebles o herramientas que la empresa ponga a su disposición y a utilizarlas exclusivamente con los fines laborales que previamente se hayan fijado.	
TERCERA: COSTOS	
Se reconoce al teletrabajador el valor de S/3,000.00 mensuales como compensación de salario bajo esta modalidad.	



Link: <https://www.flipsnack.com/F99D8E66AED/contrato.html>



Link:
<https://www.flipsnack.com/F99D8E66AED/actividad-02.html>

select * from reporte_financiero where id_consulta = 6982793

size Result 1

id_consulta	ese_documento	apellidos	nombre	razon_social	direccion	surset_estado	surset_condicion	fecha_consulta	usuario_consulta	fecha_nacimiento	surset_deuda_creativa	digito_ver
6902793	74908965	MEDINA MIGUEL	LADY TERESA		MZA. N. LITE. 12 ASENTARME ACTIVO	HABDO		2021-07-21 10:09:24.192751	AUTOMATICO	1997-09-11		0.00 T

7 select * from reporte_financiero_consolidado where id_consulta = 6982793

Message Result 1

mes	anio	nro_entidades	semaforo	score_semaforo	utilizacion_linea_credito	id_consolidado	id_consulta	fecha_creacion	usuario_creacion	protestos	calificacion
11	2019	1	VERDE	0.0000	(Null)	11174246	6902793	2021-07-21 10:09:24.588791	AUTOMATICO		0.00 (Null)
12	2019	1	VERDE	0.0000	(Null)	11174245	6902793	2021-07-21 10:09:24.587295	AUTOMATICO		0.00 (Null)
1	2020	1	VERDE	0.0000	(Null)	11174244	6902793	2021-07-21 10:09:24.585414	AUTOMATICO		0.00 (Null)
2	2020	1	VERDE	0.0000	(Null)	11174243	6902793	2021-07-21 10:09:24.583852	AUTOMATICO		0.00 (Null)
3	2020	1	AMARILLO	0.9490	(Null)	11174242	6902793	2021-07-21 10:09:24.570076	AUTOMATICO		0.00 (Null)
4	2020	1	AMARILLO	0.2990	(Null)	11174241	6902793	2021-07-21 10:09:24.567694	AUTOMATICO		0.00 (Null)
5	2020	1	AMARILLO	0.9280	(Null)	11174240	6902793	2021-07-21 10:09:24.565651	AUTOMATICO		0.00 (Null)
6	2020	1	AMARILLO	1.0610	(Null)	11174239	6902793	2021-07-21 10:09:24.563007	AUTOMATICO		0.00 (Null)
7	2020	1	AMARILLO	1.0980	(Null)	11174238	6902793	2021-07-21 10:09:24.559821	AUTOMATICO		0.00 (Null)
8	2020	1	AMARILLO	1.1720	(Null)	11174237	6902793	2021-07-21 10:09:24.556481	AUTOMATICO		0.00 (Null)
9	2020	1	AMARILLO	1.2700	(Null)	11174236	6902793	2021-07-21 10:09:24.553077	AUTOMATICO		0.00 (Null)
10	2020	1	AMARILLO	1.9600	(Null)	11174235	6902793	2021-07-21 10:09:24.548645	AUTOMATICO		0.00 (Null)
11	2020	1	ROJO	2.0660	(Null)	11174234	6902793	2021-07-21 10:09:24.544718	AUTOMATICO		0.00 (Null)
12	2020	1	ROJO	2.0660	(Null)	11174233	6902793	2021-07-21 10:09:24.540396	AUTOMATICO		0.00 (Null)
1	2021	1	ROJO	2.1450	(Null)	11174232	6902793	2021-07-21 10:09:24.536496	AUTOMATICO		0.00 (Null)
2	2021	1	AMARILLO	0.3430	(Null)	11174231	6902793	2021-07-21 10:09:24.533365	AUTOMATICO		0.00 (Null)
3	2021	1	AMARILLO	0.3680	(Null)	11174230	6902793	2021-07-21 10:09:24.529886	AUTOMATICO		0.00 (Null)
4	2021	1	AMARILLO	0.3770	(Null)	11174229	6902793	2021-07-21 10:09:24.526576	AUTOMATICO		0.00 (Null)
5	2021	1	AMARILLO	0.3930	(Null)	11174228	6902793	2021-07-21 10:09:24.522902	AUTOMATICO		0.00 (Null)
6	2021	1	AMARILLO	0.4070	(Null)	11174227	6902793	2021-07-21 10:09:24.520098	AUTOMATICO		0.00 (Null)
7	2021	1	AMARILLO	0.4070	0%	11174226	6902793	2021-07-21 10:09:24.468995	AUTOMATICO		0.00 (Null)

PARÁMETROS

Regla Negocio - Pre Aprobados Plus Inicio > Regla Negocio - Pre Aprobados Plus

Documento de Identidad

Estado Documento:

Descripción:

Estado Regla:

Edad

Desde: Hasta:

Descripción:

Estado Regla:

Score Crediticio

Puntaje Mínimo: Puntaje Máximo:

Descripción:

Estado Regla:

Semáforo Sentinel

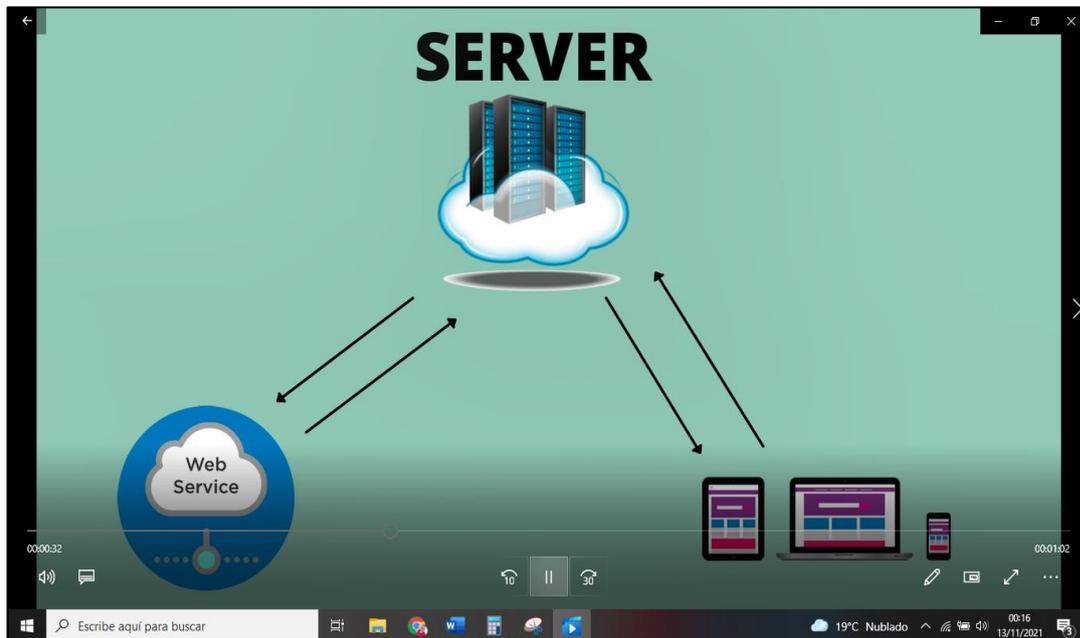
Color 1: Color 2:

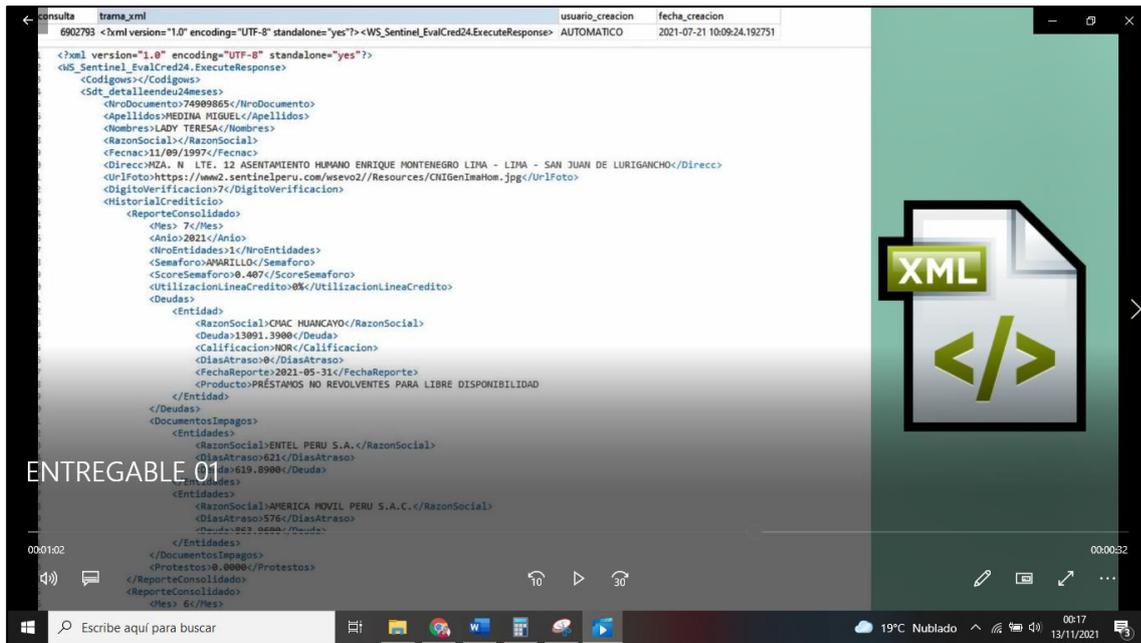
Descripción:

Estado Regla:

Entregable 1

Vinculación con el sistema de la financiera con Sentinel





Link: https://www.canva.com/design/DAEvknlHsoo/Lrn2fxxMe-J3LQom3x8uag/watch?utm_content=DAEvknlHsoo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Información Laboral

Datos Registrados

Tipo Trabajo:

Ocupación:

Ingreso Declarado:

Antigüedad:

Empleador:

Dirección Laboral/Negocio:

Tiene Ruc:

Forma Pago:

Cargo:

Datos EsSalud

Archivo Carga	Periodo Pago	Ruc	Empresa	Sueldo Bruto	Fecha Inicio Laboral	Ubigeo Empleado
Archivo_09_2021	2021-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	200308	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_08_2021	2021-08 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_07_2021	2021-07 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
Archivo_06_2021	2021-06 VIGENTE	20605721797		S/ 2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA

REPORTE ESSALUD --> REYNERIO TORRES VASQUEZ					
Periodo Pago	Ruc	Empresa	Sueldo Bruto	Fecha Inicio Laboral	Ubigeo Empleado
2021-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	20200308	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-08 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-07 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-06 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-05 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-04 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-03 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-02 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2021-01 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-12 CESADO A ENERO	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-11 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-10 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-09 VIGENTE	20605721797	EDICION VISUAL GRAFICA S.A.C.	2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-06 VIGENTE	20605721797		2,500.00	202003	LIMA/LIMA/SANTA ANITA
2020-02 CESADO A MARZO	20601534623	IMPACTO VISUAL SG S.A.C.	2,172.00	201707	
2020-01 VIGENTE	20601534623	IMPACTO VISUAL SG S.A.C.	2,146.00	201707	

Link: https://www.canva.com/design/DAEvuBh5AUA/B7VNdYvuXPdGYGT-Oh6gUw/watch?utm_content=DAEvuBh5AUA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Entregable 2

Buscar eventos Descubrir Eventos Organizar Ayuda ladymedinamiguel@gmail.com

evento finalizado

Webinar; Innovación, Tecnología, Digitalización Ver Detalles

Sigue a este organizador para mantenerte informado sobre eventos futuros

Asociación mentorDay
Creador del evento Seguir

Eventos que podrían gustarte:

<p>"Digitalización y centralización de mi negocio" GRATIS</p> <p>Sábado 13 de Noviembre 11:00 AM (Horario Zona Central)</p> <p>¡Regístrate gratis!</p> <p>SÁB., 13 NOV. 11:00 A. M.</p> <p>"Digitalización y centralización de mi negocio"</p>	<p>Innovación por Antonio Romero GRATIS</p> <p>Martes 23 de Noviembre de 2021 17:00</p> <p>MAR., 23 NOV. 5:00 P. M.</p> <p>Innovación</p>	<p>AYUDA A LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYME FONDOS EUROPEOS GRATIS</p> <p>VIE., 19 NOV. 11:00 A. M.</p> <p>REUNIÓN INFORMATIVA AYUDA A LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMEs FONDOS...</p> <p>#Negocios #Networking</p>
<p>Jump! GRATIS</p> <p>CONFERENCIA DE TECNOLOGÍA</p> <p>JUE., 18 NOV. 10:00 A. M.</p> <p>Jump! Conferencia de Tecnología</p>	<p>¿Cuál es la apuesta de Bayer por la innovación y la transformación digital? GRATIS</p> <p>LUN., 22 NOV. 4:00 P. M.</p> <p>¿Cuál es la apuesta por la innovación y la transformación digital?</p>	<p>¿Cuál es la apuesta de Bayer por la innovación y la transformación digital? GRATIS</p> <p>LUN., 22 NOV. 4:00 P. M.</p> <p>¿Cuál es la apuesta por la innovación y la transformación digital?</p>



Link: https://www.canva.com/design/DAEvkpWba8Q/wsxFFEtD0-HDmoaAQwnlyQ/watch?utm_content=DAEvkpWba8Q&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink



Bit4learn

Expertos en e-learning



¿QUIENES SON?

Bienvenido a nuestro centro de conocimientos!

Un grupo de expertos que luego de haber llevado proyectos reales de capacitaciones online y venta de cursos online decidimos colocar todas nuestras experiencias en este lugar.

¿QUE LOS MOTIVA?

La educación y la tecnología son 2 cosas que van a cambiar al mundo en los próximos años, luego de haber llevado varios proyectos de e-learning descubrimos que muchas personas no tenían los conocimientos necesarios para ponerlos en marcha.





¿COMO PUEDO COLABORAR?

Si tienes experiencia en el mundo del e-learning y quieres sumar a esta causa puedes colaborar posteando artículos en nuestro centro de conocimientos, puedes enviarnos tu colaboración a Hola@bit4learn.com

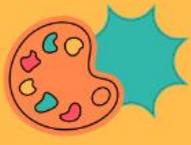
Categorías Pilares



LMS



e-learning

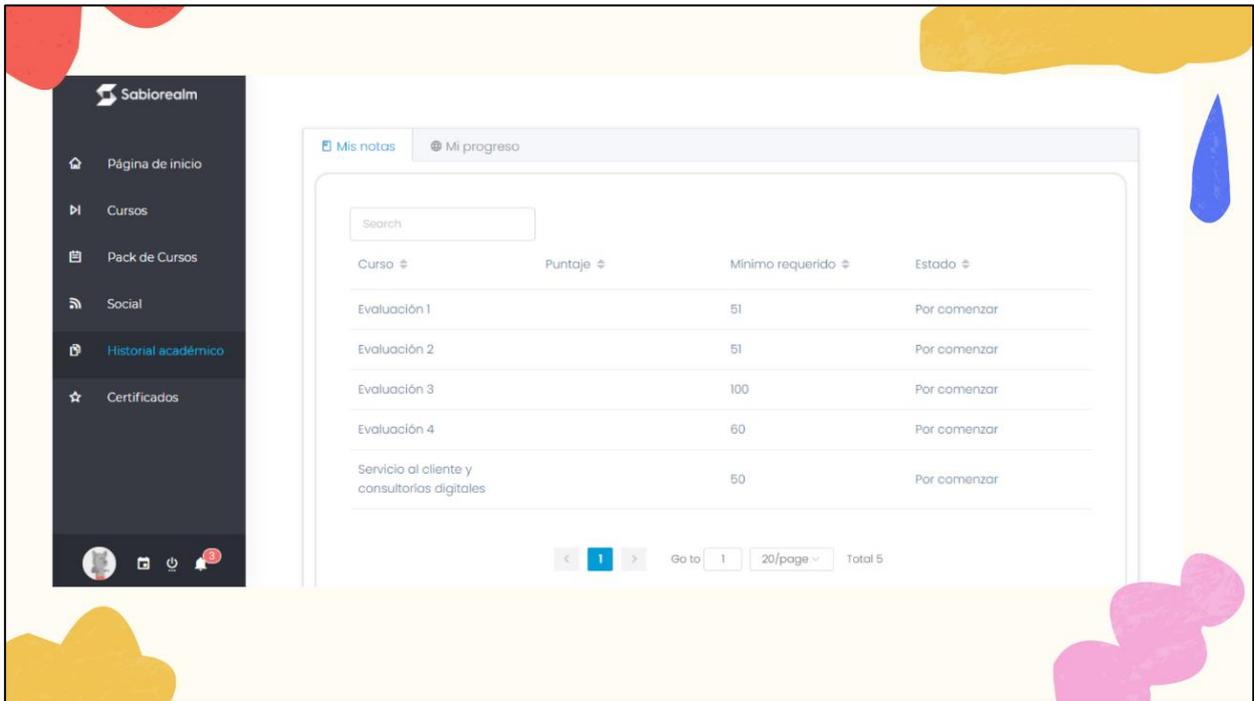


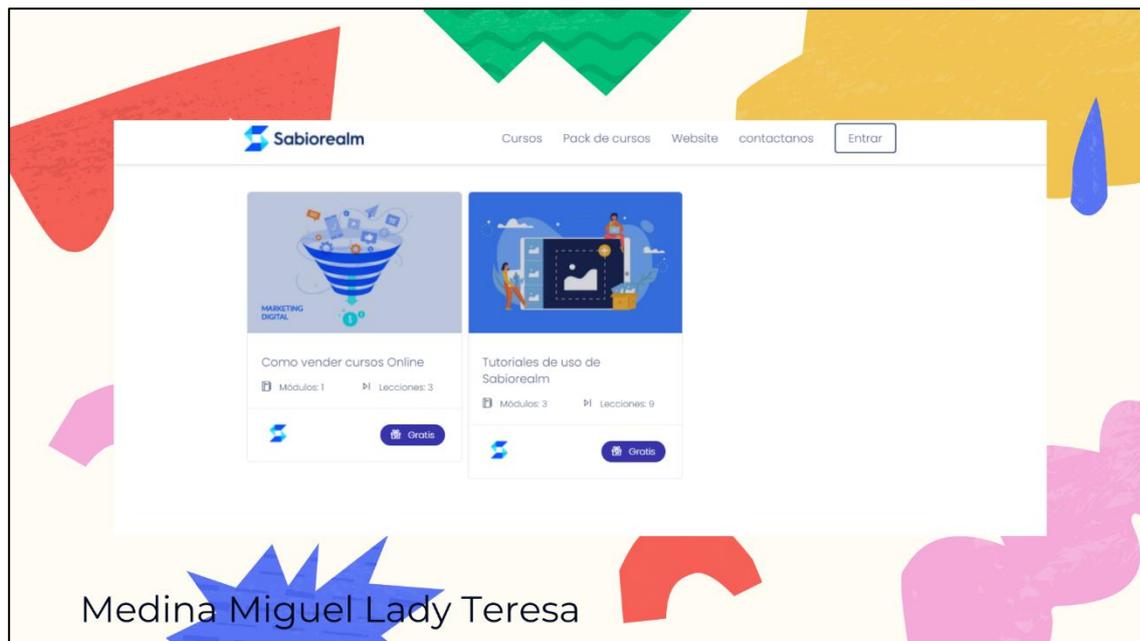
Medina Miguel Lady Teresa



Link:

https://www.canva.com/design/DAEvIVBuHNI/QaZAJv21wphwPk3pgX7U4A/view?utm_content=DAEvIVBuHNI&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink





Link: https://www.canva.com/design/DAEvIG6k3QY/BZDxI_YYbwkaMBdRYk-lhg/watch?utm_content=DAEvIG6k3QY&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Entregable 3

CARTA PARA SOLICITAR APERTURA DE CUENTA CORRIENTE			
		Santiago de Surco, 05 de 20.21	✓
Ciudad y fecha			
Señores			
Presente.-			
Por la presente y bajo exclusiva responsabilidad, solicito(amos) la apertura de una cuenta corriente como:			
<input checked="" type="checkbox"/> D.LEG.940	<input type="checkbox"/> D.LEG.1110 - IVAP		
Cliente	Jimenez Castillo Luis Alberto		
Tipo Doc. Identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> C. Ext.	<input type="checkbox"/> Pass. ✓
Número Documento	47386789		
Número de RUC	10473867894 ✓		
Código Act. Econ. Principal	12345 ✓		
Tipo Contribuyente (sólo P. Nat.)	<input checked="" type="checkbox"/> Sin Negocio	<input type="checkbox"/> Con Negocio	X
Teléfono(s) fijo(s) / Celular	987898789 ✓		
Correo Electrónico	lj2345@gmail.com ✓		
Domicilio	Jr el mundo perdido 1021- Chorrillos ✓		
Referencia de Domicilio	Al costado del parque COVID		
Representante(s) autorizado(s) para el manejo de la Cuenta Corriente (Apellidos y Nombre según Documento de Identidad)	Documento de Identidad (DNI, Carné de Extranjería, Pasaporte)	Cargo (Director, Gerente, Apoderado)	Régimen de Firmas (A sola Firma o Mancomunada)
Jimenez Castillo Luis Alberto	47386789	titular	a sola firma ✓

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE USUARIOS AL SISTEMA DE CUENTAS CORRIENTES VÍA INTERNET				
1. DATOS GENERALES DEL CLIENTE				
RAZÓN SOCIAL / APELLIDOS Y NOMBRES			RUC N°	
Jimenez Castillo Alberto			10203020343	
DIRECCIÓN	AV., JR., CALLE, PASAJE		N°	DPTO./INT.
	Jr el parque		123	101
	URBANIZACIÓN	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
	Las gaviotas	Chorrillos	Lima	Lima
TELÉFONO(S) / FAX		E-MAIL		
987898789		lj12@gmail.com		
2. DATOS DE LOS TITULARES DE LA CUENTA				
APELLIDOS Y NOMBRES				
Jimenez Castillo Luis				
CARGO			DOC. IDENTIDAD N°	
titular			20302034	
APELLIDOS Y NOMBRES				
CARGO			DOC. IDENTIDAD N°	

Para tal efecto, cumplo con los requerimientos exigidos y adjunto los documentos solicitados como requisitos.

1. Copia simple de ficha RUC (CIR-Constancia de Información Registrada), actualizado, activo y domicilio fiscal habido.
2. Original de documento de identidad vigente (DNI) y copia simple del Carné de Extranjería o Pasaporte vigente.
3. Registro de firma del(os) Representante(s) autorizado(s) en la presente Declaración Jurada, para al manejo de la cuenta corriente.

Asimismo, autorizo (amos) a su institución a entregar a la SUNAT, cuándo ésta lo requiera, el original o copia del presente documento.

Finalmente, declaro (amos) que los datos consignados en el presente documento son correctos y completos, y que esta declaración se ha confeccionado sin omitir o falsear dato alguno, siendo fiel expresión de la verdad.

fgfgfgf

Firma

Apellidos y Nombres: **Juanito Perez Rojas**
Documento de Identidad:

fgfgfhfh

Firma

Apellidos y Nombres: **Pedro.....**
Documento de Identidad:

— CANALES DE ATENCIÓN

Plataforma de
Recaudación

AGENTE MULTIBANCO
KASNET

Agencia de Cobros
KasNet

AGENCIA DE COBROS
KASNET

Agente Multibanco
KasNet

AGENTE MULTIBANCO
KASNET



NOSOTROS

EQUIPO DE
TRABAJO

CANALES Y
SERVICIOS

SOCIOS
COMERCIALES

INFORMACIÓN
ADICIONAL



ES



EN

Nombres*

Apellidos*

Teléfono*

Correo*

Mensaje*

ENVIAR

1.1 Perspectiva de la Economía de América Latina

La economía de América Latina volvió a crecer en 2017, después de dos largos años de contracción. El PIB subió un 1.4% en estos últimos doce meses, según el informe de la "Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)" y se espera que el año próximo asperamente una "moderada recuperación" de 2,2%, impulsado especialmente por un contexto internacional más favorable, el consumo privado y la inversión.

Brazil creció un 1% después de una pronunciada recesión de dos años, principalmente por la recuperación del consumo privado. El comercio minorista y la producción industrial ha mejorado en el país, a pesar de una contracción del sector de la construcción, al tiempo que la confianza de los consumidores se ha mantenido estable y las condiciones del mercado laboral han mejorado.

El crecimiento de las economías de los países de la Alianza del Pacífico fue de un 2% en el período 2017.

El promedio de expansión del Producto Interno Bruto (PIB) de las naciones que conforman este bloque comercial es el más bajo durante los últimos ocho años, según los estudios de estadística de Colombia, Perú, Chile y México. La debilidad de los países del bloque fue causada por la caída de materias primas como el petróleo y el cobre.

La economía que más creció en la Alianza del Pacífico en 2017 fue la de Perú, con un 2,5%. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) peruano aseveró que el resultado del PIB tiene entre sus causas la caída de las ventas al exterior y que su crecimiento fue el más bajo desde 2014.

1.2 Perspectiva de la Economía Peruana

La economía peruana creció 2,5% durante el 2017, tasa menor a la registrada en el 2016 que creció 4%. Esto debido a un menor impulso del consumo privado y la inversión tanto privado como pública. El consumo privado se vio afectado por el fenómeno del rifo y una leve evolución del mercado laboral.

En relación al PIB este se incrementó en 2,5% impulsado por el consumo privado (2,5%), consumo del Gobierno (4,4%). El PIB es el resultado del desempeño favorable de las actividades: Pesca y Acuicultura (4,7%), Otros Servicios (3,4%), Minería e Hidrocarburos (3,2%).

A finales del año 2017, los acontecimientos ligados a escándalos políticos dentro y fuera del congreso fueron los que de alguna forma opacaron a los hechos económicos, que en términos generales, fueron positivos teniendo en cuenta este círculo vicioso de la corrupción.

Actividad	2016		2017		2018*		2019*	
	2016	2017	2016	2017	2018	2019	2018	2019
Agropecuaria	2,3	2,4	4,5	4,8	4,4	4,8		
Agricultura	1,8	1,8	4,3	4,3	4,3	4,3		
Pesca	3,7	3,7	4,2	5,4	4,1	5,8		
Minería e Hidrocarburos	3,2	3,2	2,8	2,8	2,5	2,5		
Minería	3,2	3,2	2,8	2,8	2,5	2,5		
Hidrocarburos	-1,1	-1,1	3,8	4,0	3,1	3,8		
Manufacturas	-1,4	-1,4	3,8	4,8	4,2	4,2		
Manufacturas	-1,4	-1,4	3,8	4,8	4,2	4,2		
Manufacturas no primario	-1,8	-1,8	3,3	3,7	3,4	3,4		
Electricidad y agua	7,3	7,3	7,8	7,8	8,8	8,8		
Construcción	-1,3	-1,3	0,9	0,9	0,9	0,9		
Construcción	-1,3	-1,3	0,9	0,9	0,9	0,9		
Comercio	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7		
Salud	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8		
PREMIOS Y GANANCIAS FINANCIERAS	4,8	4,8	4,2	4,2	4,2	4,2		
Neto								
PIB público	10,0	10,0	9,9	9,9	9,9	9,9		
PIB privado	2,4	2,4	4,7	4,9	4,4	4,4		

* Datos: Inproyección.

El menor crecimiento del PIB se debe principalmente al menor crecimiento del sector primario, que pasó de contribuir 2,1% en el 2016 a 2,6% el 2017. Los sectores no primarios registraron un crecimiento bajo y no pudieron compensar el menor crecimiento del sector primario.

6 - 7 / 30
MEMORIA GLOBAL 2017
MEMORIA GLOBAL 2017

LA SOCIEDAD Y SUS FUNCIONARIOS



2.1 Datos Generales

Serios Globobank Perú S.A. es una empresa líder en la gestión del servicio de cajeros corresponsales, que presta sus servicios a entidades financieras y no financieras a través de Agente KasNet, la red de cajeros corresponsales multibanco más importante del País.

Nuestra oficina principal y domicilio fiscal está ubicado en la Avenida Caminos del Inca N°777, en el distrito de Santiago de Surco.

Como empresa, nos constituimos en la ciudad de Lima mediante la Escritura Pública otorgada por la Notaría Anbal Corvettto el 23 de abril del 2007, con Partida Electrónica N° 12007437. Iniciamos operaciones en diciembre de ese año.

Globobank Perú SA se listó en la Bolsa en el Mercado Alternativo de Valores (MAV), constituyéndose en la primera empresa en listar sus acciones en este segmento del mercado.

La Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) destacó la inscripción de las acciones comunes representativas de capital social de la compañía.

Nuestra Visión: Hacer realidad la inclusión económica y social de cualquier persona, en cualquier lugar; sin importar la distancia o densidad poblacional.

Nuestra Misión: Permitir que cualquier agente económico pueda atender a sus clientes a través de nuestra red de Agentes KasNet, y servicios que proporcionamos, donde quiera que se encuentre, de un modo económico.

La estructura accionaria es la siguiente: QIV Globobanknet LLC con el 99,98% y Globobank Management LLC con el 0,02%, respaldados por fondos de inversión internacionales de primer nivel, que se dirigen con reglas estrictas del mercado, bajo Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

El patrimonio de la sociedad al 31 de Diciembre del 2017 es de S/22.458.370, con acciones suscritas y totalmente pagadas.

A su vez, Globobank Perú S.A. es dueña del 100% de acciones de Servicios Interconectados Financieros S.R.L. (Pagahol) e igualmente del 100% de Agencia de Cobros KasNet S.A.C. (ex Telefónica Centro de Cobros).

Las adquisiciones se realizaron en abril de 2014, contando con un nuevo aporte de capital por S/ 3.4MM aprobado en Junta Universal de Accionistas realizada el 30 de marzo de 2016.

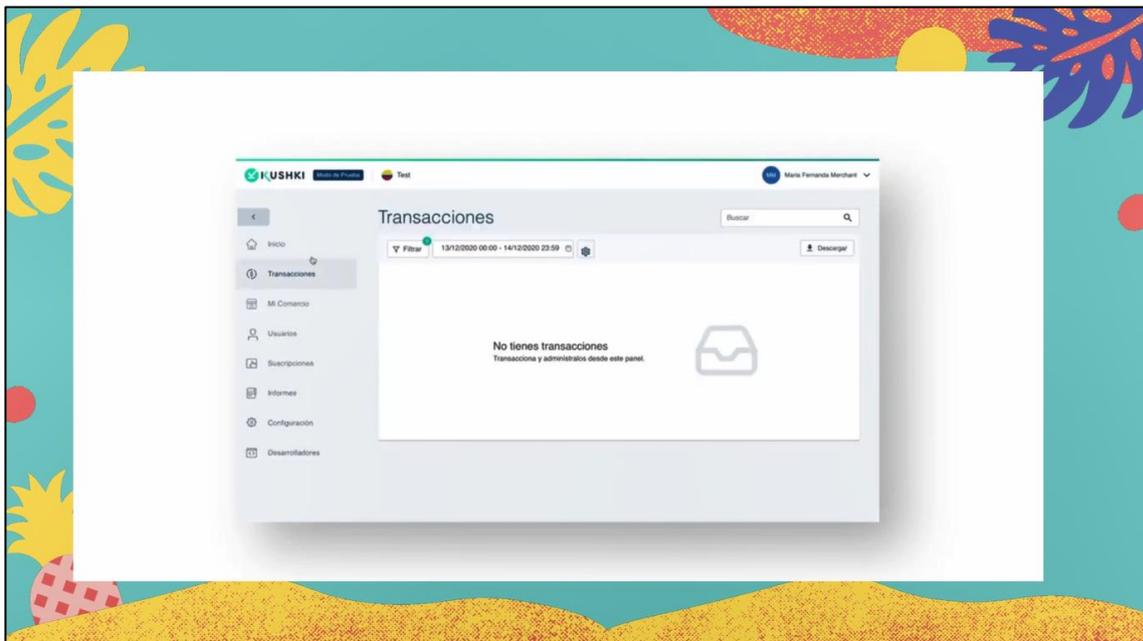
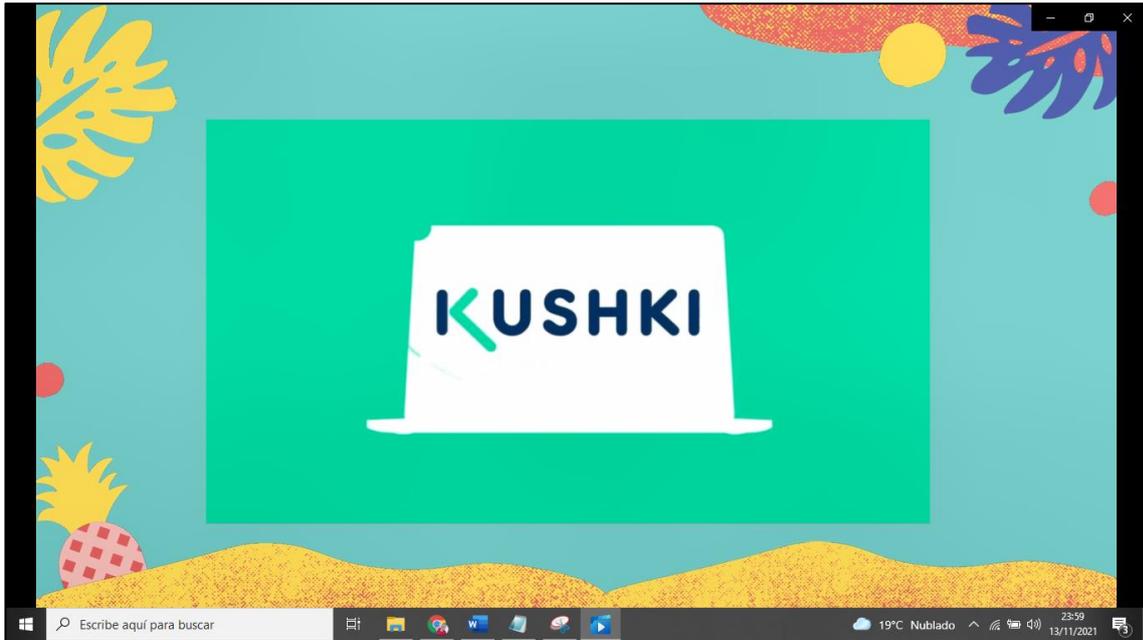
Durante el 2017, la Compañía capitalizó cuentas por cobrar por S/255.814, realizó un aporte de capital en efectivo por S/200.000 y redujo capital por absorción de deudas por S/1.775.948 en Agencias de Cobro KasNet S.A.C.

En Servicios Interconectados Financieros S.A.C., la Compañía capitalizó cuentas por cobrar por S/200.210 y redujo capital por absorción de pérdidas por S/177.730.

Es así como Globobank Perú, junto con sus empresas relacionadas conforman el Grupo GRN, asociación estratégica para hacer frente a los retos de un mercado que cambia y evoluciona rápidamente.

10 - 11 / 30
MEMORIA GLOBAL 2017
MEMORIA GLOBAL 2017

Link: <https://www.flipsnack.com/F99D8E66AED/entregable-03.html>



Link:

https://www.canva.com/design/DAEvq01yZfQ/JBrJPesUizGvy_BMWW4YDg/watch?utm_content=DAEvq01yZfQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Cuestionario para medir la morosidad de los clientes en una empresa financiera, 2021

Estimado cliente:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la morosidad. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

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

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿El salario cubre todas sus necesidades?					
2	¿Su salario percibido es puntual?					
3	¿Qué tan satisfecho estás con el interés del crédito recibido?					
4	¿Qué tan importante consideras las moras (S/1 sol x día y 20 soles al 5to día de atraso) en caso se retrasa en su cuota?					
5	¿Bloquea las llamadas o WhatsApp de los asesores de cobranza?					
6	¿Realiza consultas con el asesor de cobranza?					
SUB CATEGORÍA: Cuentas por cobrar						
7	¿Su disponibilidad es accesible para pagar el crédito?					
8	¿Son complicadas las formas para pagar su cuota?					
9	¿Es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida?					
10	¿Comunica a tiempo a los asesores de cobranza cuando presenta problemas de pago?					
11	¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?					
12	¿Se siente seguro con las formas de pago que le brinda la financiera?					

SUB CATEGORÌA: Políticas de cobranza					
13	¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?				
14	¿El personal de cobranza se identifica antes de brindar información de su cuota vencida?				
15	¿Recibe la confirmación al realizar su pago?				
16	¿Le brindan facilidades de pago?				
17	¿El desembolso inmediato lo ayudó?				
18	¿El crédito brindado cumplió sus expectativas?				
SUB CATEGORÌA: Procedimiento de cobranza					
19	¿Le ha llegado el cronograma y las formas de pago por correo?				
20	¿Recibe recordatorio de su cuota antes de vencer?				
21	¿Respetan el horario de llamadas?				
22	¿Las llamadas de cobranza son de manera respetuosa?				

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Créditos	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?
2		¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?
3		¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?
4	Cuentas por cobrar	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?
5		¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?
6		¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?
7	Políticas de cobranza	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?
8		¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?
9		¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?
10	Procedimiento de cobranza	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?
11		¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?

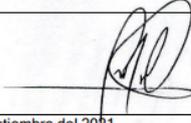
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?	
2	¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?	
3	¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?	
5	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	
6	¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?	
7	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?	
8	¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?	
9	¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?	
10	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?	
11	¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?	

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez del cuestionario que mide la morosidad de los clientes en una empresa financiera

Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.							
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.
Sub categoría 1: Créditos																					
Indicador 1: Salario																					
1.	¿El salario cubre todas sus necesidades?				4					4						4					4
2.	¿Su salario percibido es puntual?				4					4						4					4
Indicador 2: Interés																					
3.	¿Qué tan satisfecho estás con el interés del crédito recibido?				4					4						4					4
4.	¿Qué tan importante consideras las moras (S/1 sol x día y 20 soles al 5to día de atraso) en caso se retrasa en su cuota?				4					4						4					4
Indicador 3: Comportamiento																					
5.	¿Bloquea las llamadas o WhatsAPP de los asesores de cobranza?				4					4						4					4
6.	¿Realiza consultas con el asesor de cobranza?				4					4						4					4
Sub categoría 2: Cuentas por cobrar																					
Indicador 4: Disponibilidad																					
7.	¿Su disponibilidad es accesible para pagar el crédito?				4					4						4					4
8.	¿Son complicadas las formas para pagar su cuota?				4					4						4					4
Indicador 5: Tiempo																					
9.	¿Es suficiente el tiempo para el pago de su cuota vencida?				4					4						4					4
10.	¿Comunica a tiempo a los asesores de cobranza cuando presenta problemas de pago?				4					4						4					4
Indicador 6: Seguridad																					
11.	¿Se ejecuta correctamente las políticas de cobranza?				4					4						4					4
12.	¿Se siente seguro con las formas de pago que le brinda la financiera?				4					4						4					4
Sub categoría 3: Políticas de cobranza																					
Indicador 7: Personal																					
13.	¿Existe un trato adecuado de los asesores de cobranza?				4					4						4					4
14.	¿El personal de cobranza se identifica antes de brindar información de su cuota vencida?				4					4						4					4
Indicador 8: Función																					
15.	¿Recibe la confirmación al realizar su pago?				4					4						4					4
16.	¿Le brindan facilidades de pago?				4					4						4					4
Indicador 9: Metas																					
17.	¿El desembolso inmediato lo ayudó?				4					4						4					4
18.	¿El crédito brindado cumplió sus expectativas?				4					4						4					4
Sub categoría 4: Procedimiento de cobranza																					
Indicador 10: Control de correo corporativos																					
19.	¿Le ha llegado el cronograma y las formas de pago por correo?				4					4						4					4
20.	¿Recibe recordatorio de su cuota antes de vencer?				4					4						4					4
Indicador 11: Llamadas telefónicas																					
21.	¿Respetan el horario de llamadas?				4					4						4					4
22.	¿Las llamadas de cobranza son de manera respetuosa?				4					4						4					4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	04/10/2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

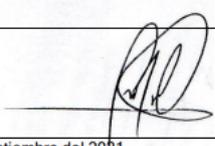
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CEO & DIRECTOR,
GERENTE COMERCIAL Y SUPERVISORA DE COBRANZA

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?	x		x		x			
2	¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?	x		x		x			
3	¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	x		x		x			
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?	x		x		x			
5	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	x		x		x			
6	¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?	x		x		x			
7	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?	x		x		x			
8	¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?	x		x		x			
9	¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?	x		x		x			
10	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?	x		x		x			
11	¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	04/10/2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Implementar estrategias para la disminución de la morosidad en la financiera

Yo, Irma Milagros Carhuanocho Mendoza identificada con DNI Nro 40460914 Especialista en Administración - Investigación Actualmente laboro en la Univ. Wiener Ubicada en Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. Que la propuesta es viable de aplicar.

Es todo cuanto informo;

Fecha: 23.11.2021

Apellidos y nombres:	Carhuanocho Mendoza Irma Milagros		
Profesional en:	Administración	Título / grado	Dra en Administración
Experiencia en años:	18	Experto en:	Administración – Investigación
DNI:	4046094	Celular:	983938868
		Relación con la entidad de estudio	Ninguna

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias para la disminución de la morosidad en una empresa financiera, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Implementar estrategias para la disminución de la morosidad en la financiera

Yo, Leoncio Robinson SÁNCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro 43339740, Especialista en Docente Temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av. Petit Thouars. Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

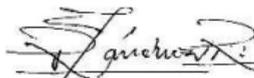
Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: Noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
Profesional en:	Licenciado en Educación/Ciencias militares	Máximo grado:	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	43339740	Celular:	995607633
		Relación con la entidad	Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	3	4	1	3	1	3	3	5	2	4	3	4	1	2	4	1	3	1	4	5	1	1
2	1	5	3	5	5	5	4	5	2	4	1	5	1	5	3	5	5	5	4	1	5	5
3	5	2	2	2	4	3	1	4	4	5	1	5	2	3	1	1	5	2	3	5	3	5
4	5	4	3	4	5	4	1	5	4	4	2	5	2	4	3	4	5	5	3	4	3	4
5	5	1	5	3	2	2	3	4	1	4	1	5	1	1	1	2	5	5	3	5	2	5
6	1	4	3	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
7	5	5	1	4	1	2	3	2	5	5	2	3	3	1	2	1	4	4	4	5	4	5
8	5	4	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	1	4	5	4	4	5	4	5	1	5
9	3	4	1	1	3	4	1	5	5	4	3	5	3	5	2	5	4	2	3	5	2	1
10	4	5	2	4	4	4	5	5	1	4	2	4	3	5	2	5	4	5	5	5	1	4
11	4	5	4	5	3	4	2	5	2	5	1	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3
12	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	2	4	2	4	4	5	3	4	5	4	1	5
13	4	5	3	1	3	3	3	4	3	2	1	2	2	1	2	1	5	1	5	4	4	3
14	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	2	5	4	4	4	4	2	5
15	4	3	2	2	4	2	1	1	5	5	2	3	2	3	3	1	5	5	5	5	3	5
16	2	4	2	5	1	4	2	4	5	4	3	4	3	4	1	4	5	5	5	5	3	5
17	3	5	1	1	4	5	3	4	5	5	1	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	1
18	4	5	2	5	1	4	2	5	1	5	2	5	1	4	3	5	5	4	3	5	3	4
19	1	2	4	5	3	1	5	3	1	4	1	4	3	4	1	2	5	4	4	5	5	2
20	4	4	1	5	4	5	5	5	2	4	2	5	1	5	1	4	3	5	4	4	5	4
21	1	3	4	1	3	4	3	3	5	5	3	3	1	5	2	5	3	4	4	5	2	4
22	1	4	1	4	5	5	2	5	3	5	3	5	2	5	2	5	4	4	3	5	2	5
23	2	5	2	1	4	2	2	3	5	4	1	3	2	5	2	4	5	2	4	3	5	1
24	5	4	2	5	4	5	3	5	3	4	2	4	3	4	1	4	3	5	4	5	1	5
25	2	4	4	1	1	4	1	4	1	5	2	1	2	1	4	2	5	5	4	4	5	4
26	5	5	3	4	3	4	3	5	3	4	1	5	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5
27	5	1	4	2	2	2	1	1	5	1	1	3	2	4	3	3	5	2	5	5	1	1
28	1	5	1	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	1	5	4	4	4	5	3	5
29	5	4	1	1	3	3	4	4	3	2	2	5	3	4	4	2	5	4	4	5	3	2
30	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	1	4	1	4	3	5	5	5	3	4	5	4
31	1	3	1	4	5	3	1	5	4	4	3	5	2	5	1	1	4	4	3	5	3	2
32	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	1	4	2	4	1	5	3	5	5	4	5	4
33	4	5	5	3	2	3	1	4	5	1	2	3	2	5	1	2	4	2	4	5	5	4
34	1	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	2	4	4	5	4	4	1	5
35	3	4	5	1	2	3	5	5	1	2	1	1	2	4	3	2	5	3	4	3	5	5
36	5	5	2	5	1	4	5	4	4	4	2	4	2	4	1	5	4	5	5	5	5	4
37	4	4	4	4	2	2	4	5	1	3	3	2	2	5	3	2	4	2	5	5	2	5
38	3	5	2	5	3	5	2	4	3	5	3	4	3	4	1	5	3	5	5	4	3	4
39	5	2	4	5	1	5	1	2	5	2	3	1	1	4	4	5	4	4	4	3	5	4
40	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
41	2	4	1	3	3	5	4	4	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	4	4	4	1
42	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	1	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5
43	3	2	1	5	5	1	1	2	4	3	1	1	1	2	3	4	5	2	3	5	4	4
44	3	5	3	5	3	4	2	4	5	5	1	5	1	4	4	4	3	5	5	5	3	4
45	1	3	2	4	2	3	5	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	3	5	4	4	4
46	4	4	3	4	1	4	4	4	5	5	2	4	2	4	3	4	4	5	4	5	1	5
47	3	3	5	2	4	3	4	5	5	1	2	1	1	2	2	4	3	5	5	5	5	2
48	2	4	5	5	4	4	2	4	4	5	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4
49	1	2	5	3	5	2	3	5	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	5	3	1	2
50	1	4	4	5	3	4	3	4	2	4	1	4	1	5	3	4	5	5	5	4	2	4
51	3	5	2	1	2	3	4	5	1	3	3	1	3	1	2	2	4	4	3	5	3	5
52	4	4	5	5	2	5	1	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4
53	2	2	1	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	4	2	1	5	3	5	4	3	3
54	4	5	3	4	2	4	2	5	5	4	1	4	3	4	2	5	5	5	3	5	2	4
55	2	4	2	2	3	3	3	3	5	5	1	5	3	5	5	5	3	2	5	4	4	1
56	3	5	2	5	1	5	3	4	4	5	1	4	3	5	4	4	4	5	4	5	1	4
57	1	4	4	3	4	4	4	1	1	2	2	5	1	2	5	4	3	3	3	3	5	5
58	5	5	2	4	5	4	5	4	2	4	2	5	2	5	2	4	3	4	5	4	2	5
59	5	1	3	5	4	3	2	4	3	5	3	2	2	3	2	2	3	2	5	5	1	4
60	5	5	1	5	1	5	3	5	4	4	1	5	1	5	5	4	3	4	5	5	5	5
61	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	1	1	1	5	5	4	5	4	5	2	3
62	5	5	5	5	1	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	2	4
63	5	1	4	5	2	1	1	3	1	1	3	2	3	5	4	4	5	2	5	5	3	2
64	1	5	2	4	5	4	3	5	1	4	1	5	1	5	2	5	3	4	4	4	3	5
65	2	5	5	3	3	2	4	5	4	3	1	5	2	3	1	2	4	2	4	5	2	1
66	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	5	4	5	4	3	4
67	1	4	3	4	1	1	5	4	3	2	1	3	1	2	4	1	4	5	4	4	3	2
68	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	1	4	1	5	2	5	4	4	5	4	3	4
69	4	2	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	3
70	3	5	5	4	1	5	3	4	4	5	2	5	1	4	1	4	3	5	5	5	4	5

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	CEO & Director
Nombres y apellidos	Emilio Gutiérrez
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	29/09/2021
Lugar de la entrevista	San Isidro

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Créditos	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?
2		¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?
3		¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Por qué?
4	Cuentas por cobrar	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?
5		¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?
6		¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?
7	Políticas de cobranza	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?
8		¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?
9		¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?
10	Procedimiento de cobranza	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?
11		¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?	Porque cada personal tiene sus funciones, en las cuales el área de créditos solo se dedica vender créditos, el área de cobranza es la encargada de realizar la cobranza, cada uno realiza sus funciones de manera independiente.
2	¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?	Lo demostramos en la página web en la cual los clientes antes de realizar su solicitud pueden visualizar un simulador de créditos, es por ello que la tasa otorgada está dentro de los parámetros establecidos de acuerdo a la SBS, además evaluamos según el monto, plazo y riesgo del cliente.
3	¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Por supuesto porque la empresa está asociada a la entidad Sentinel quien es la encargada de regularizar el comportamiento crediticio para lo cual nosotros al momento de realizar una evaluación nos basamos en unas reglas de negocios establecidas por la empresa y es uno de nuestros requisitos que el cliente tenga experiencia crediticia, para ello hacemos una consulta a Sentinel al momento de ingresar una solicitud por la web y es muy importante para poder tener conocimiento del comportamiento crediticio.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?	Al principio era lo esperado porque nuestras colocaciones no superaban al capital vencido que se manejaba, hoy en día los créditos superan a la mora por este sentido, la cantidad de clientes ha aumentado y por ende nuestra mora se ha incrementado.
5	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	Es importante medir para tener conocimiento del comportamiento de pago del cliente, esto nos sirve como referencia para poder brindarle un crédito y tener la certeza de que tenga un buen historial crediticio, si no aplicamos ello afectaría directamente a la mora por eso uno de los requisitos es tener experiencia crediticia no menor a un año.
6	¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?	No, por el momento solo tenemos convenio con Sentinel, debido a que somos una pequeña empresa

		y nuestro presupuesto no nos permite hacer más verificaciones.
7	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?	Actualmente estamos manejando una morosidad del 30% y esto hace que no sea tan rentable para empresa, pero tratamos de mantenernos.
8	¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?	En cuanto las opciones de pago se le brinda facilidades a partir de los 120 días de atraso para que paguen su deuda con el 50% de intereses y mayores de un año el saldo capital con la finalidad de poder recuperar el crédito otorgado.
9	¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?	Porque la morosidad es lo primordial dentro de una empresa de créditos, mantener la mora baja hace que un negocio de créditos sea rentable.
10	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?	Actualmente no contamos con un manual de procesos de cobranza, la empresa se encuentra en constantes cambios, en la cual mi persona es la encargada de tomar las decisiones correspondiente dentro del área de cobranza.
11	¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?	No, porque la empresa no cuenta con el presupuesto para poder pagar auditorías o capacitadores, además desde mi punto de vista cualquier consulta o duda me lo pueden preguntar y yo tomaré la última decisión.

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente Comercial
Nombres y apellidos	Sandro Guzmán
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	29/09/2021
Lugar de la entrevista	San Isidro

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Créditos	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?
2		¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?
3		¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Por qué?
4	Cuentas por cobrar	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?
5		¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?
6		¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?
7	Políticas de cobranza	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?
8		¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?
9		¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?
10	Procedimiento de cobranza	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?
11		¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?	Nosotros si apoyamos al área de cobranza y ayudamos a revisar la mora mi persona que soy el gerente comercial y el encargado del área de créditos superviso que los analistas apoyen, pero si bien es cierto si lo hacen, pero solo en la primera y segunda cuota, después de ello ya le corresponde al departamento de cobranza.
2	¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?	En nuestra área de créditos al momento de realizar la grabación del contrato telefónico se le explica cuanto será el interés del crédito, lo hacemos algo rápido para que el crédito no se pueda caer y el cliente acepte.
3	¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Si, porque nuestros clientes que renuevan créditos uno de los requisitos es que en su crédito anterior hayan tenido un buen comportamiento de pago y además estén en verde con todas las entidades que trabajen, que se mantengan en normal en las centrales de riesgo.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?	En nuestra área también nos afecta la mora porque baja nuestros indicadores, esto trae como consecuencia que nuestra labor como analistas de créditos se vea afectado por esa razón no es lo que esperábamos que la mora este tan bajo.
5	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	Porque gracias a ello podemos detectar si el cliente caerá en mora, el cliente al estar con endeudamiento tarde o temprano ingresará a un cuello de botella, haciendo esto que se convierta en un cliente moroso, queremos prevenir esa situación.
6	¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?	No, por el momento no, nuestro CEO nos ha informado que no disponemos del presupuesto suficiente para consultar más fuentes.
7	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?	Actualmente nos encontramos mal respecto a la mora, tenemos una mora muy alta, varios clientes que están cayendo y nos perjudica mucho.

8	¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?	Las opciones de pago que brinda la empresa a los clientes morosos lo manejan el área de cobranza, todos esos casos lo derivamos con el área de cobranza.
9	¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?	Porque la morosidad representa el proceso de nuestros créditos, si tenemos alta mora significa que nuestros analistas no están desembolsando de manera eficiente y que los asesores de cobranza no están cobrando correctamente a los clientes.
10	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?	No, actualmente no contamos con un manual de procesos y funciones de cobranza que a mi parecer está mal y varias veces he conversado con el CEO solicitándole que pueda habilitarlo, pero no tengo respuesta.
11	¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?	No porque el CEO no se preocupa en capacitar al personal de cobranza creo que por eso estamos tan mal en la mora.

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Supervisora de Cobranza
Nombres y apellidos	Claudia Mendoza
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	29/09/2021
Lugar de la entrevista	San Isidro

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Créditos	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?
2		¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?
3		¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Por qué?
4	Cuentas por cobrar	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?
5		¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?
6		¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?
7	Políticas de cobranza	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?
8		¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?
9		¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?
10	Procedimiento de cobranza	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?
11		¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué el área de créditos no apoya constantemente al área de cobranza?	Porque el área de créditos tiene una meta a parte que no está de la mano con el área de cobranza, esto hace que trabajen de cada uno de su lado y no haya una unión con las áreas, no tenemos apoyo del área de créditos.
2	¿Cómo demuestras los intereses en su créditos?	En explicar los intereses se encarga el área de créditos dirigido por el gerente comercial que supervisa el departamento de créditos, por nuestra parte como supervisora de cobranza retroalimentamos al cliente para mantenerlos al tanto del interés de su crédito.
3	¿El comportamiento crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Sí, si se toma en cuenta, porque nosotros reportamos al área de créditos, informamos sobre los clientes morosos que no podrán renovar un crédito más adelante.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado o qué se esperaba?	Esperábamos que nuestra mora sea baja, pero es lo contrario tenemos una mora muy alta porque el personal no está capacitado correctamente, además el CEO ha contratado a personas que no tienen experiencia en cobranza y esto afecta demasiado las funciones.
5	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	Porque un cliente con tantas deuda hará que más adelante sea moroso, es importante prevenir el número de entidades con que trabajan actualmente sobre todo con los ingresos mensuales que maneja.
6	¿Se consulta más de una fuente de información y situación crediticia?	No, los analistas no consultan más de una fuente para brindar los créditos.
7	¿Cuál es su realidad actual de la empresa respecto sus carteras de morosidad?	La realidad es que estamos mal en la mora y estamos preocupados en muchos aspectos, pero es porque no contamos con un manual de procesos y funciones, el personal no está correctamente capacitado.

8	¿Cuáles son las opciones de pago que brinda la empresa?	Las opciones de pago son para los clientes mayores de 30 días de atraso ofrecerle que pague su cuota normal más intereses y poder acceder el cambio de fecha, para cliente mayores de 120 días el saldo capital con el 50% interés y mayores de un año el saldo capital con todos los descuento, pero debemos tener más opciones además el CEO cambia cada cosa a su conveniencia, no tenemos nada establecido.
9	¿Por qué considera que la morosidad afecta en las metas de la empresa?	Considero que afecta porque esto hace que la empresa no pueda crecer y que los trabajadores no recibamos nuestros beneficios completos.
10	¿La empresa cuenta con un manual de procesos de cobranza? ¿Por qué?	No, no contamos con un manual de procesos porque nuestro CEO aún no lo ha realizado, esto ha generado muchos conflictos porque cualquier decisión tenemos que preguntarle a él y nosotros no sentimos un poco fastidiados porque siempre cambia las opciones o procesos a su conveniencia.
11	¿Los asesores de cobranza reciben capacitación constantemente? ¿Por qué?	No, el CEO no me apoya con esa opción varias veces le solicitado que nos capaciten para que la cobranza mejoré, pero solo me indica que no tenemos el presupuesto.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

Medina Miguel Lady - ATLAS.ti

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar Analizar Herramientas & Soporte Técnico Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Nuevo grupo Nuevo grupo inteligente Crear instantánea Crear grupo inteligente Código inteligente

Duplicar códigos Renombrar códigos Eliminar códigos Editar comentario Editar código inteligente Abrir administrador de grupos

Cambiar color Fusionar códigos Dividir código

Abrir red Árbol de códigos Nube de palabras Lista de palabras Informe Exportar a Excel

Explorador del proyecto Administrador de documentos Administrador de códigos

Medina Miguel Lady

- Documentos (1)
- Códigos (17)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documentos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de memos (0)

Grupos de códigos

- C.1. Morosidad (4)
- C.1.1. Créditos (3)
- C.1.2. Cuentas por cobrar (3)
- C.1.3. Políticas de cobranza (4)
- C.1.4. Procedimiento de cobranza (3)

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1. Morosidad	17	0	
C.1.1. Créditos	23	0	[C.1. Morosidad]
C.1.1.1. Salario	4	0	[C.1.1. Créditos]
C.1.1.2. Interés	19	0	[C.1.1. Créditos]
C.1.1.3. Comportamiento	13	0	[C.1.1. Créditos]
C.1.2. Cuentas por cobrar	3	0	[C.1. Morosidad]
C.1.2.1. Disponibilidad	6	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
C.1.2.2. Tiempo	6	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
C.1.2.3. Seguridad	3	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
C.1.3. Políticas de cobranza	10	0	[C.1. Morosidad]
C.1.3.1. Personal	12	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
C.1.3.2. Función	19	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
C.1.3.3. Metas	4	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
C.1.4. Procedimiento de cobranza	13	0	[C.1. Morosidad]
C.1.4.1. Control de correos corporativos	4	0	[C.1.4. Procedimiento de cobranza]
C.1.4.2. Llamadas telefónicas	5	0	[C.1.4. Procedimiento de cobranza]
E.1. Factores que afectan la morosidad	4	0	[C.1.3. Políticas de cobranza] [C.1.4. Procedimiento de cobranza]

Comentario: No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

17 códigos

Medina Miguel Lady - ATLAS.ti

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar Analizar Herramientas & Soporte Técnico Redes Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Nuevo grupo Nuevo grupo inteligente Crear red

Duplicar red Renombrar red Eliminar red Editar comentario Abrir administrador de grupos

Abrir red Exportar a Excel

Explorador del proyecto Administrador de documentos Administrador de códigos Administrador de redes

Medina Miguel Lady

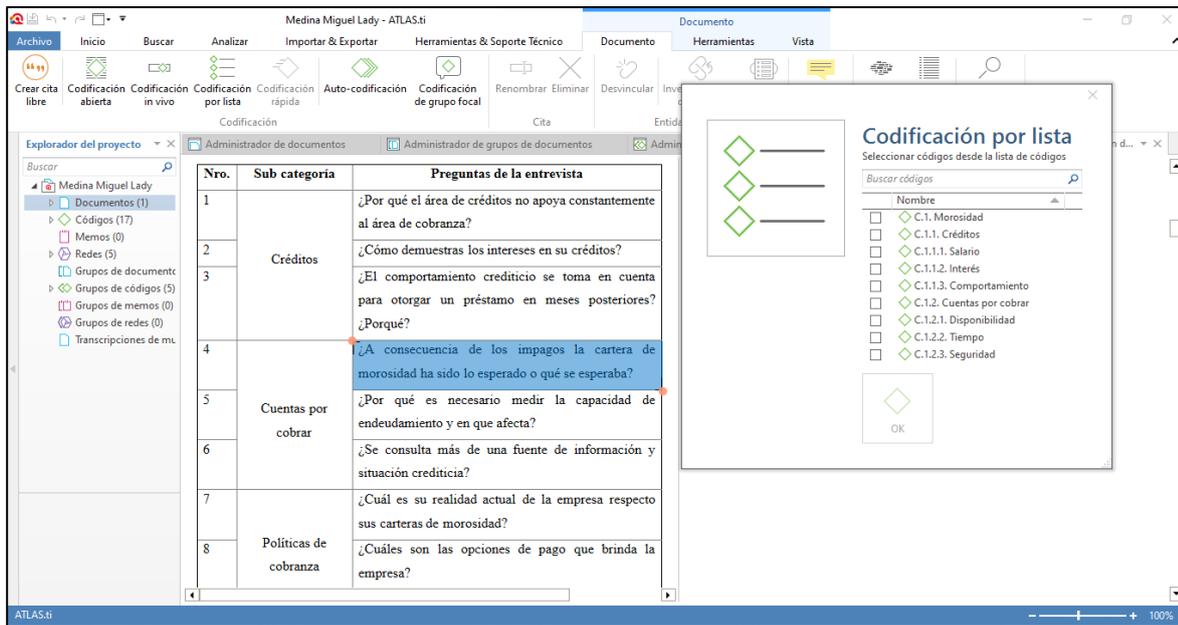
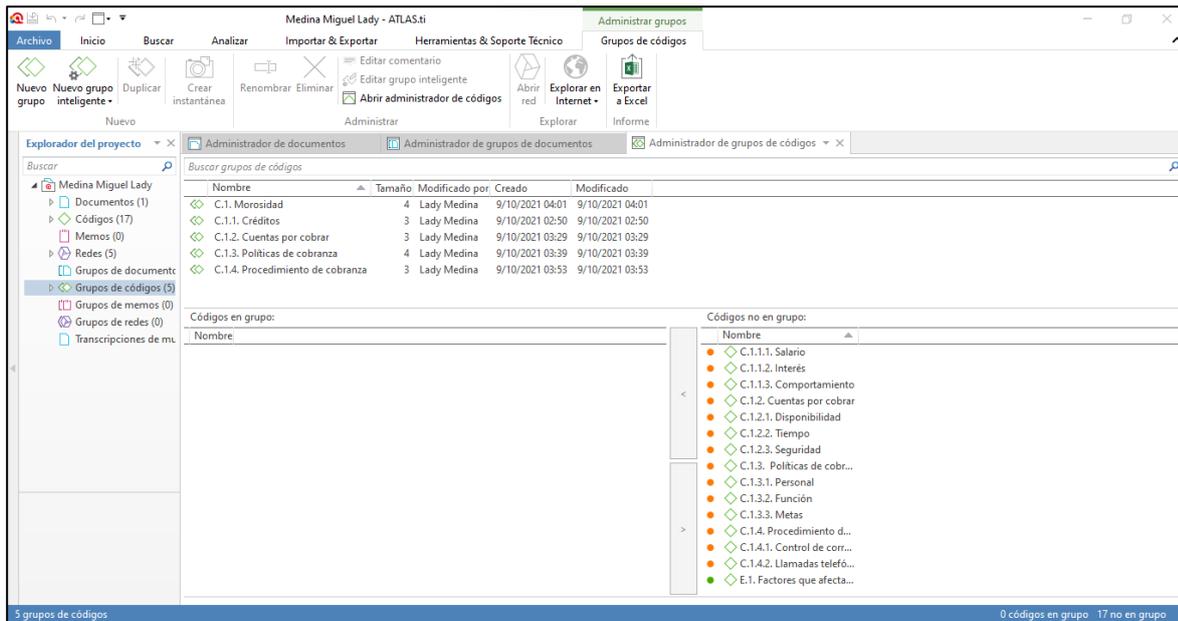
- Documentos (1)
- Códigos (17)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documentos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de memos (0)

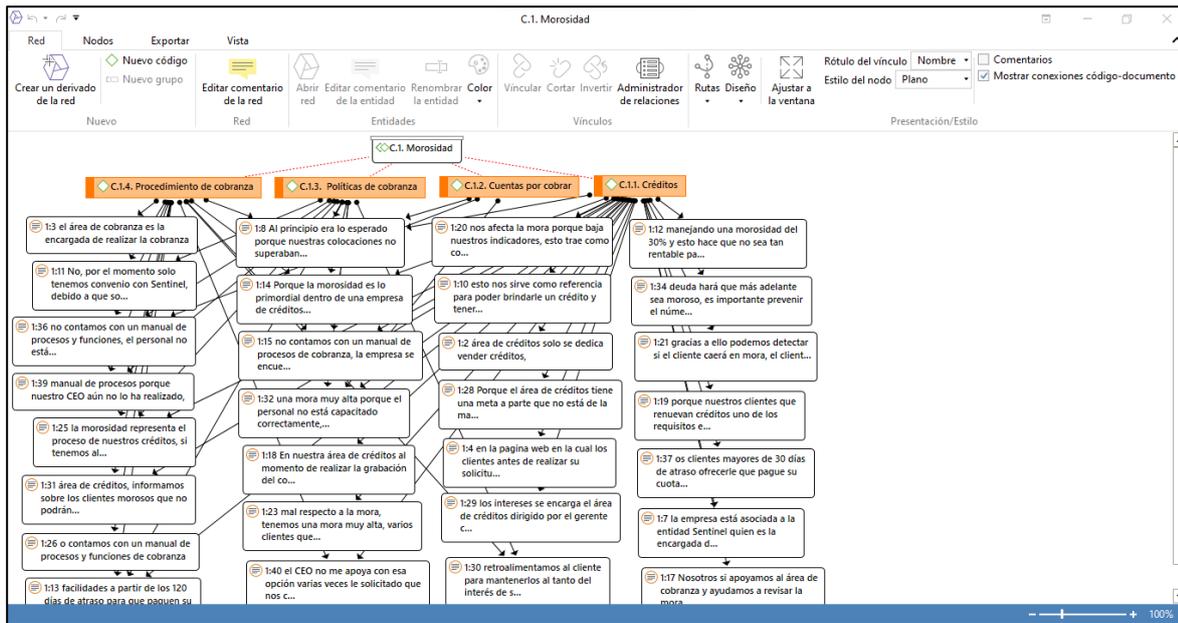
Grupos de redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
C.1. Morosidad	34		Lady Medina	Lady Medina	9/10/2022
C.1.1. Créditos	26		Lady Medina	Lady Medina	9/10/2022
C.1.2. Cuentas por cobrar	11		Lady Medina	Lady Medina	9/10/2022
C.1.3. Políticas de cobranza	28		Lady Medina	Lady Medina	9/10/2022
C.1.4. Procedimiento de cobranza	14		Lady Medina	Lady Medina	9/10/2022

Comentario: No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

5 redes





Medina Miguel Lady - ATLAS.ti

Administrador de códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
◇ C.1. Morosidad	17	0	
◇ C.1.1. Créditos	23	0	[C.1. Morosidad]
◇ C.1.1.1. Salario	4	0	[C.1.1. Créditos]
◇ C.1.1.2. Interés	19	0	[C.1.1. Créditos]
◇ C.1.1.3. Comportamiento	13	0	[C.1.1. Créditos]
◇ C.1.2. Cuentas por cobrar	3	0	[C.1. Morosidad]
◇ C.1.2.1. Disponibilidad	6	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
◇ C.1.2.2. Tiempo	6	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
◇ C.1.2.3. Seguridad	3	0	[C.1.2. Cuentas por cobrar]
◇ C.1.3. Políticas de cobranza	10	0	[C.1. Morosidad]
◇ C.1.3.1. Personal	12	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
◇ C.1.3.2. Función	19	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
◇ C.1.3.3. Metas	4	0	[C.1.3. Políticas de cobranza]
◇ C.1.4. Procedimiento de cobranza	13	0	[C.1. Morosidad]
◇ C.1.4.1. Control de correos corporativos	4	0	[C.1.4. Procedimiento de cobranza]
◇ C.1.4.2. Llamadas telefónicas	5	0	[C.1.4. Procedimiento de cobranza]
● E.1. Factores que afectan la morosidad	4	0	[C.1.3. Políticas de cobranza] [C.1.4. Procedimiento de cobranza]

Comentario: No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

17 códigos