

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DE LA COBRANZA EN LA MOROSIDAD EN**  
**MIBANCO - AGENCIA MOCHUMÍ, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**  
**WILSON ALBERTO SANTAMARIA VILCHEZ**

**ASESOR**  
**CARLOS ALBERTO LEON DE LA CRUZ**  
<https://orcid.org/0000-0002-7718-3904>

**Chiclayo, 2022**

**INFLUENCIA DE LA COBRANZA EN LA MOROSIDAD EN  
MIBANCO - AGENCIA MOCHUMÍ, 2021**

PRESENTADA POR:

**WILSON ALBERTO SANTAMARIA VILCHEZ**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Cesar Wilbert Roncal Diaz  
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero  
SECRETARIO

Carlos Alberto Leon De la Cruz  
VOCAL

## Índice

Resumen .....	4
Abstract .....	5
Introducción .....	6
Revisión de literatura .....	9
Materiales y métodos .....	16
Resultados y discusión .....	18
Conclusiones .....	27
Recomendaciones.....	28
Referencias .....	30
Anexos.....	35

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar la influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021. En cuanto a la investigación se caracterizó por ser de planteamiento cuantitativo, no experimental – transeccional, tipo aplicada y el nivel explicativo; además se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La variable cobranza se midió a través de un cuestionario con escala Likert de cinco alternativas, de la misma forma se desarrolló el cuestionario de la variable morosidad, los que se aplicaron a una muestra de 45 asesores. Se encontró por resultados que la cobranza influye en un 66.7% sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Además, se encontró que, la situación de la morosidad se encuentra en un nivel bajo en un 58%, debido a que permiten que los clientes prolonguen constantemente sus plazos de pago ante situaciones complicadas. Finalmente, la situación de la cobranza tuvo un nivel alto en un 44.6%, debido a que los colaboradores revisan constantemente cuáles son los clientes que están próximos a pagar su crédito.

**Palabras clave:** Cobranza, morosidad, cartera crediticia, préstamos.

**Clasificaciones JEL:** G0, G11, G2, G21.

### **Abstract**

The main objective of this research was to determine the influence of collection on delinquency in Mibanco, Mochumí 2021 agency. Regarding the research, it was characterized by being quantitative, non-experimental - transactional, applied type and explanatory level; In addition, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The collection variable was measured through a questionnaire with a Likert scale of five alternatives, in the same way the questionnaire for the delinquency variable was developed, which were applied to a sample of 45 advisers. It was found by results that collection influences 66.7% on the delinquency of the banking institution, which is a moderate influence. In addition, it was found that the delinquency situation is at a low level by 58%, due to the fact that they allow clients to constantly extend their payment terms in complicated situations. Finally, the collection situation had a high level of 44.6%, due to the fact that employees constantly check which customers are close to paying their credit.

**Keywords:** Collection, delinquency, loan portfolio, loans.

**JEL classifications:** G0, G11, G2, G21.

## **Introducción**

La pandemia de Covid-19 podría ser el desafío más serio para las instituciones financieras en casi un siglo. A medida que se incrementan las consecuencias económicas, los bancos minoristas se encuentran haciendo nuevas políticas con prioridades importantes que requieren pasos concretos para reposicionarse y al mismo tiempo, recalibrarse para el futuro (PWC, 2020).

El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional han solicitado a 72 economías, que suspendan las compensaciones con los acreedores, para hacer frente al dilema la pandemia y el estancamiento de la hacienda en el mundo. Parece justo e imparcial que ahora el banco en mención realice su contribución importante, y ponga sus pericias financieras y técnicas para servir a los usuarios a nivel país, los cuales ante un acuerdo puedan llegar a una renegociación, con bajos intereses y reprogramar los periodos de pago, anulación de intereses con moras y costos de cobrar, hasta que los clientes vuelvan a su pericia productiva de trabajo y crecimiento y tengan de esta manera el trato que se desea por quien lo requiere en un momento dado. Dicha situación será favorable para los clientes y traerá consecuencias buenas para la economía (Torres, 2020).

Como se sabe el crédito es una manera de incentivar el monto de una cartera crediticia, lo que transporta con él más ganancias a entidades financieras, aunque, esto también ocasiona un crecimiento en cobranzas, así como el riesgo de tener más morosidad, lo que podría en un momento dado ser contraproducente. En Estados Unidos, Dun & Bradstreet, antes de otorgar préstamo a un cliente nuevo, la entidad debe hacer un estudio minucioso con información veraz del cliente que le permita decidir si éste califica para el préstamo, porque de no hacerlo se corre el peligro de tener cuentas incobrables, que merman los ingresos y generan morosidad (Izar & Ynzunza, 2017).

En nuestro país según la consultora Trust Corporate, por lo general para otorgar créditos tienen en cuenta dos aspectos, uno cualitativo, relacionado con las personas u organización, y cuantitativo, que tiene que ver con los números que muestra quien pide el crédito y por último están las garantías (Andina, 2020). Si bien es cierto la esencia de las instituciones financieras es otorgar créditos, esta no puede otorgarle el crédito a cualquier persona, y durante este proceso existen puntos que se tienen en cuenta, entre ellos se pueden mencionar específicamente al riesgo crediticio, historial crediticio, intereses, escala del préstamo y cobros adicionales, todos ellos se tienen en cuenta para evitar la morosidad.

Las organizaciones de los ámbitos de la economía que obtuvieron préstamos de Reactiva Perú al último 31 de agosto del 2020, de las cuales 410,480 (98%) son micro y pequeñas entidades que se favorecieron en intereses muy bajos, señaló el Banco Central de Reserva (BCR). Además, indicó que entre el 30 de junio y el 1 de setiembre del 2020 se han vendido Repos con aval de gobierno en la II fase de Reactiva Perú por S/ 24,592 millones, a un interés medio de 1.69% para los usuarios de las instituciones de la banca. Todo se ha realizado con el fin de que se reactiven las organizaciones y cubran sus deudas, haya menos cobranza y de esta manera evitar el incremento de la morosidad con las diferentes entidades (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el desarrollo, 2020).

En las diversas instituciones bancarias, se dan los sucesos siguientes de negociación: reprogramación de la deuda, el cual es aplicado por el banco a aquellos clientes que presentan una calificación normal con deuda vigente, es decir se caracteriza por reprogramar el pago para el mes próximo o dentro de 6 meses. Por otro lado, se encuentra el caso de fuerza mayor como el generado por la pandemia y sus consecuencias frente a las deudas, en donde la refinanciación de las diversas deudas se aplica cuando la deuda está en mora y no está vigente (Santos & Ernesto, 2020).

En el caso de Mibanco, quien lleva 43 años trabajando en el contexto de las micros y pequeñas instituciones, específicamente en Mibanco agencia Mochumí se ha podido percibir que algunos asesores de crédito posiblemente no estén realizando adecuadamente los procesos de cobranza en la entidad, debido a que, algunas veces no se comunican con los clientes después de brindarles un determinado crédito, donde el asesor muchas veces se desliga del cliente y solo tiene comunicación con él cuando presenta días de mora en el pago de su crédito, además probablemente el poco seguimiento que realiza el asesor a los créditos sea la causa que no les permite conocer la situación económica en que se encuentra el cliente. Asimismo, un grupo de asesores no realizan de manera adecuada la cobranza preventiva de los créditos que fueron brindados, ya que rara vez llaman a los clientes para recordarles que el plazo de pago está próximo a vencer o para asegurar el compromiso de pago de los clientes. Por otro lado, ciertos asesores de crédito pocas veces realizan la cobranza domiciliaria a los clientes que llevan varios días de impago, perjudicando más la recuperación de los créditos brindados, llegando al punto de la entidad tenga que realizar cobranza judicial donde es muy complicado que se recupere el crédito. Ante dicha situación podría generar un incremento en la morosidad de la cartera crediticia, por lo que

en el presente estudio se busca determinar la influencia de la cobranza en la morosidad de Mibanco, agencia Mochumí. Por tales razones y debido a la situación que se viene presentando la pregunta de investigación es: ¿Cuál es la influencia de la cobranza en la morosidad durante el covid-19 en Mibanco, agencia Mochumí 2021? Con ello el objetivo principal será determinar la influencia de la cobranza en la morosidad de Mibanco, agencia Mochumí 2021. Mientras que los objetivos específicos son: evaluar la situación de la cobranza, analizar la situación de la morosidad, determinar la influencia de la prevención, las estrategias de recuperación de los créditos, los procesos legales y los criterios que afectan al cliente en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

El presente estudio presenta una justificación desde una perspectiva práctica porque se desea contribuir en resolver un problema que hoy en día las entidades financieras vienen presentando respecto al proceso de cobranza y la morosidad dentro del contexto del Covid-19. Por otro lado, desde el punto de vista teórica tiene como finalidad dar fundamento y solidez a las teorías de los autores que se utilizaron en este estudio, ya que al ser aplicados a la realidad de Mibanco, agencia Mochumí se obtuvieron resultados que serán de utilidad para futuras investigaciones similares. Mientras que la justificación metodológica radica en que se diseñaron los instrumentos que permitieron medir adecuadamente las variables abordadas y cumplir con el desarrollo de los objetivos. Dichos instrumentos fueron aprobados a través de juicio de expertos y estudio de fiabilidad, a fin de que puedan ser utilizados por otros estudios con semejantes constructos. Por último, desde el aspecto social, la presente investigación beneficiará a la entidad bancaria bajo análisis, debido a que permitirá brindar información acerca del proceso de cobranza y sobre si efectivamente influye en la morosidad, durante esta etapa de la pandemia, en donde la situación complica el mencionado proceso y con ello el actuar de los asesores de crédito de Mibanco, agencia Mochumí. En este estudio se tienen los apartados como revisión de literatura en donde se detallarán las teorías empleadas para medir cada variable, materiales y métodos donde se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, nivel explicativo y transversal y en los hallazgos se encontró que la variable cobranza influye débilmente en la morosidad.



## **Revisión de literatura**

Se ha podido encontrar diferentes estudios o antecedentes de la investigación, tanto internacionales, nacionales como locales, los mismos que se detallan a continuación: De acuerdo con Golman & Bekerman (2018) tuvieron como propósito en su estudio encontrar las razones de la demora en los pagos en las microfinanzas. Las respuestas de la investigación fueron que los principales factores de la morosidad son el ingreso del hogar, el monto y plazo del crédito, crédito irregular, poca cobranza y la falta de garantías formales. Asimismo Altuve (2018) tuvo como propósito realizar una investigación de las razones de la morosidad de una institución bancaria. Los hallazgos fueron que la tasa de interés, la cobranza, la rentabilidad y la ratio de cartera de crédito son causas que inciden en la morosidad. De la misma manera Izar & Ynzunza (2017) tuvieron por fin conceptualizar la decisión de cobranza que le deje a una compañía maximizar sus ganancias. Llegándose a encontrar que, ante una cantidad de préstamos, para maximizar los ingresos, es necesario que el margen de contribución y el descuento por rápido pago aumenten, y ello se logra con la cobranza, contribuyéndose de esta manera a que la morosidad disminuya. En la investigación de Velasco (2017) se tuvo por propósito analizar el efecto de la morosidad en la rentabilidad de las entidades bancarias. Llegándose a encontrar que la morosidad es dependiente del porcentaje de cartera en riesgo que tienen los bancos, donde al incrementarse la cartera en riesgo, entonces el índice disminuye. Ello significa que, mientras más se realice una cobranza adecuada, menor será la morosidad de la cartera. Mientras que, Vidal (2017) tuvo por objetivo primordial encontrar si la morosidad dada por incumplir, en la responsabilidad de créditos influye en la rentabilidad de las instituciones bancarias. Llegándose a encontrar que morosidad si influye de manera contraria en los resultados de las entidades bancarias, con un elevado grado de significancia y predicción. Generándose evidencia de lo importante de realizar adecuados procesos de cobranza en las instituciones financieras. De acuerdo con Bernal (2017) tuvo por fin encontrar las causas de riesgo que se pueden presentar durante el proceso de cobranzas de una entidad financiera y si este se administra el riesgo de forma adecuada según lo reglamentado. Llegándose a obtener que el 5% de total de la cartera está colocada las diferentes entidades financieras, de donde se infiere que el riesgo crediticio está controlado y se realiza el proceso de otorgamiento eficientemente. Según Plúas (2017) tuvo por objetivo determinar las políticas de calificación de créditos a clientes para reducir los riesgos en la gestión de cobranzas. Llegándose al resultado de que, en cuanto a los

procesos de cobranza, se indicó que si han tenido problemas de cobranzas en un 67% de los encuestados afirmaron haber tenido problemas con sus clientes. Igualmente, Montesdeoca (2015) por su parte, tuvo por finalidad encontrar si las técnicas de la administración de cobranzas y créditos se asocian con la cartera morosa en una entidad. Llegándose a obtener que los procedimientos de la administración de cobranzas y créditos que dirige la institución, no son adecuados; ya que presenta un índice alto de morosidad en las carteras crediticias.

Entre investigaciones nacionales se puede mencionar la de Alfaro & Vargas (2017) la cual tuvo por finalidad identificar la influencia de la cobranza en la morosidad de la institución bancaria. Los resultados de estudio fueron la adecuada aplicación de la cobranza genero una variación de mora de 0.28%. Otra investigación importante de mencionar es la de Campodónico y Arévalo (2019) que tuvo por fin encontrar el nexo entre la administración de cobranza y la liquidez de la organización. Se concluyó que las deficiencias que tiene dicha área inciden de forma significativa en la empresa de servicios especialmente a sus estados financieros, ya que la institución se ha visto gravemente afectada por las gestiones que se realizan en la cobranza. Asimismo Azabache (2019) en su trabajo tuvo por propósito fijar las causas del otorgamiento de determinados créditos y de las cobranzas que inciden en la morosidad. Se llegó a concluir que, el otorgamiento de créditos y procedimiento de cobranzas inciden en la morosidad. Según, Licera & Saavedra (2019) por su parte tuvieron como objetivo implementar los procedimientos para el otorgamiento de crédito y la realización de cobranzas que permita obtener mejoras en la liquidez de la compañía. Se concluyó que antes de la implementación de los procedimientos de cobranzas y créditos, la morosidad era de 59% en promedio. Luego de dicha implementación, el índice de mora se redujo a 26%. Entre las investigaciones locales se tiene a la de Coronado y Garcés (2019) quienes tuvieron por finalidad principal realizar estrategias para bajar la morosidad. Se llegó a concluir que las estrategias que se elaboraron para la cobranza de la empresa, pueden ayudar a recuperar de forma positiva la cartera de clientes vencidos o deudores, esto permitirá que en el presente ejercicio pueda haber mejores resultados en los beneficios de la institución. Por otro lado, Samillán y González (2017) tuvieron como finalidad realizar un sistema que deje mejorar cobranzas. Se llegó a concluir la elaboración de un sistema que permita tener una cobranza óptima y con menos facilidades, logró que el dinero retorne de forma más rápida a las arcas principales de Epsel, reduciendo la morosidad de los usuarios. Finalmente Angulo (2018)

en su trabajo tuvo por finalidad establecer el nexo entre la eficacia de la administración de cobranza y morosidad en el Banco Financiero. Se concluyó que no existe un nexo directo entre la morosidad y la gestión de cobranza.

Después de que se han revisado estudios previos, continua la revisión de las bases teóricas, se tiene en primer lugar lo referido a la variable cobranza. El cobro de deudas es un proceso que se introduce en una empresa cuando las cuentas están vencidas. La cobranza es un proceso donde el deudor cumple con los requisitos del contrato con respecto a la persona que tiene derecho (un acreedor). El problema del cobro de deudas existe en todas las empresas y tiene una influencia notable en la situación económica de las compañías (Malgorzata, 2018). La cobranza es considerada como una de las acciones más vitales e importantes para facilitar las relaciones bancarias, además también es una fuente y puede ampliarse o no las utilidades de una entidad, esto debido a que la falta del mismo puede generar recursos financieros escasos y pone en riesgo a la entidad ante la posibilidad de incumplimiento del crédito, además la elevada morosidad puede reducir el valor de la entidad. Por ello es trascendente que la compañía ante situaciones imprevistas tome en cuenta un eficiente proceso de cobranza (Lyani, 2018). La cobranza es una actividad que permite un adecuado mantenimiento a las cuentas de los clientes además que asegura la probabilidad de prestar en una segunda oportunidad, es decir es un proceso estratégico que genera un hábito de cultura de pago entre todos los clientes. Asimismo, la cobranza es un área cuyo objetivo es lograr la rentabilidad transformando las pérdidas en ingresos, además se considera como una parte integrante del ciclo del crédito (Castelo et al., 2019). Las políticas de cobranza deben de estar basada en la recuperación sin perjudicar al cliente, es decir la entidad debe de ser cuidadosa sobre no ser demasiado agresiva al momento de gestionar los cobros. Los diferentes procesos de cobro están determinados por las políticas de cobro de la entidad, en donde se concede un plazo para su pago (Mera & Ordoñez, 2017). De manera general la gestión de cobranza incluye procedimientos de control de calidad, que permite evaluar, mejorar y retroalimentar las actividades utilizadas. Acciones preventivas, tiene como finalidad gestionar clientes que presentan un nivel alto de riesgo de morosidad, además la finalidad es la disminución de la posibilidad que el cliente ingrese dentro de la cartera morosa. Acciones curativas, presenta como propósito la recuperación de la deuda vencida, la cual puede comenzarse desde el día uno del incumplimiento del pago, la finalidad es comenzar el proceso de cobranza con clientes con elevada morosidad. En la teoría de la cobranza existen dos métricas ampliamente

empleadas para la evaluación de los procesos de cobranza que han sido básicamente el periodo promedio de cobro, los cuales son inadecuados cuando se emplean con objetivos de análisis interno. Asimismo, Leitch y Lamminmaki (2011) proponen que para evaluar la antigüedad del crédito incobrable se relacione con su valor inicial que dio lugar al crédito y para analizar el periodo medio de cobro, se indica que la cantidad de deuda vencida se divida en categorías de acuerdo a la antigüedad, la que corresponde a los créditos que la ocasionaron. De acuerdo con la teoría de Stanford de 1995 aplicó un procedimiento markoviano de decisión de 4 periodos sobre la conducción de las cobranzas en la entidad, en donde no se consideran las deudas incobrables ni los ingresos producidos por los intereses ya que son muy sensibles a los cambios de posibilidad de transición, donde dichas posibilidades pueden tener mayor impacto que otras. Una elevación de nuevos cargos produce una tasa igual de disminución de cuentas incobrables (Izar & Cortés, 2017).

Ben-Horim y Levy indican que para que una entidad mantenga los beneficios que ofrece a los usuarios debe de incrementar los descuentos de pronto pago, de acuerdo con las tasas de inflación, por otro lado, existe la posibilidad de que los clientes hagan pagos anticipados, aun si los beneficios son menores en un contexto en la que no existe riesgo de una posible inflación. Por otro lado, Kontuš implementa un modelo matemático que permite realizar el cálculo de los ahorros netos y determinar la política crediticia de manera que se logre una rentabilidad neta máxima, debido a que el control de las cobranzas incide en la rentabilidad de la entidad, por ello se sugiere la implementación de una política de cobranza correcta y apropiada. Lieber y Orgler implementaron un modelo integrado para manejar las cobranzas, en donde se considera los periodos de cobro de cuentas vencidas, gastos en la cobranza, cuentas incobrables, cargos por pagos tardíos, los descuentos por pagos anticipados y el periodo de crédito, de manera que se logre la ganancia máxima. Por otro lado, Mao y Sarndal indicaron que uno de los aspectos críticos para el manejo del otorgamiento de los créditos es el control del riesgo de las cuentas morosas. Una elevación de las cobranzas eleva el capital de trabajo, además de los costos por su mantenimiento y manejo, los que provocan la reducción del valor de la entidad. Por otro lado, una adecuada política de administración de cobranza, permite el adecuado manejo del portafolio y permite el incremento del valor de la empresa (Izar & Cortés, 2017).

En cuanto a las dimensiones de la variable cobranza se tiene a la prevención, la cual se define como la serie de actividades direccionadas a no permitir que se incumpla el pago de una deuda por parte de los clientes, reducir el nivel de mora en las cuentas que se tienen por cobrar, también de tomar las medidas necesarias para actuar en el caso de que incrementa el riesgo de mora debido a que los clientes no paguen, como son las acciones legales, que generalmente son realizados por los abogados de la institución o por medio de un departamento especialista en recuperar créditos impagos (Morales & Morales, 2014). Dentro de dicha dimensión se encuentran los indicadores: Recordatorio de vencimiento, hace referencia a que se puede emplear un recordatorio de las próximas fechas de vencimiento de los créditos, lo cual puede realizarse por medio de llamadas telefónicas, el envío de correos, por medio de visitas. En esta etapa la cobranza debe realizarse en una primera instancia por medio de vía telefónica y en el caso de los clientes que no puedan ser contactados, es necesario que se realice una visita en su domicilio por el encargado de dicha deuda (Rodríguez, 2017); la dimensión estrategias de recuperación de los créditos, son todas las actividades direccionadas a recuperar un determinado crédito que se encuentra en mora con bastantes días de atraso; además en este punto la institución no desea seguir el negocio que tiene con el cliente, debido a que considera que los clientes no cumplirán con su promesa de pago (Morales & Morales, 2014), aquí se tienen los indicadores como las llamadas telefónicas que se considera el método eficaz, el que menos produce desgaste respecto a los trámites de contacto con los clientes, sin embargo, se considera que no es tan válido para asegurar una verdadera negociación (Rodríguez, 2017), envío de carta de cobranza, es la actividad en que el trabajador encargado de la cobranza, redacta las cartas que generen una motivación al cliente para que pague lo antes posible su saldo vencido, además la carta debe ser el medio para inducir al cumplimiento del compromiso contraído por el cliente con la empresa. Para lo cual, se puede considerar un conjunto de enfoques psicológicos, los cuales pueden orientar el mensaje de la mejor manera a fin de que el cliente tome conciencia sobre su responsabilidad; visita domiciliaria, se realiza cuando un determinado cliente presenta atrasos en el pago de sus obligaciones, que se considera como cuentas morosas, en donde la visita al domicilio del cliente es necesaria para la definición del procedimiento de cobranza que se debe seguir como efecto de las deudas vencidas. Dicha cobranza debe ser atendida por el gestor correspondiente (Rodríguez, 2017). Respecto al indicador negociación se define como las actividades direccionadas a recobrar adeudos en tempranas instancias, es decir en el instante donde la entidad desea seguir trabajando en conjunto con el cliente, dado que

existe la posibilidad de que el negocio sea rentable (Morales & Morales, 2014). La dimensión procesos legales, se definió como las actividades que se realizan para recuperar los créditos en mora que tienen atrasos de mucho tiempo, en donde la empresa decide no seguir trabajando con el cliente, dado que existe una elevada probabilidad de que no cumplan con sus obligaciones de pago. Dentro de esta dimensión se tiene el siguiente indicador: proceso judicial, empieza cuando el cliente no cumple con la cancelación de sus responsabilidades, es decir no ha regresado el dinero por el préstamo recibido. Ante ello, el acreedor procede a emplear los documentos que forman parte de las garantías, los cuales se presentan en las instituciones correspondientes a fin de que se recupere el saldo del crédito y los gastos realizados por las cobranzas hechas. Si el cliente no paga, entonces el juez determina otras acciones como: embargo judicial, liquidación de las garantías, entre otros (Morales & Morales, 2014). Finalmente la dimensión otros criterios que afectan al cliente, es definida como aquella que abarca ciertas situaciones que afectan la situación actual del cliente, los cuales pueden generar atrasos en el pago de las obligaciones financieras, como las detalladas a continuación: nivel de ingresos, nivel de ventas, sobreendeudamiento, y enfermedades

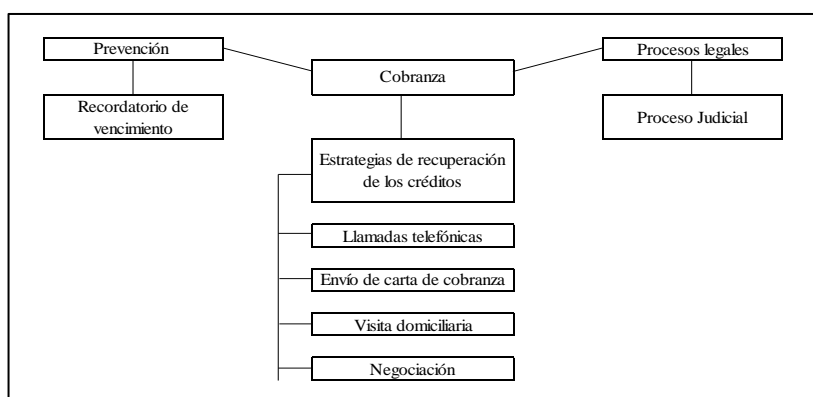


Figura 1. *Modelo de cobranza.*

Fuente: (Morales & Morales, 2014).

En cuanto a la variable morosidad, se considera como la cantidad de créditos o préstamos impagos o pendientes de pago y que presentan un periodo prolongado de atrasos. La morosidad se considera como un indicador altamente importante para las instituciones financieras para identificar su exposición al riesgo. El término de morosidad es conocido como una tasa de penalización, también se considera como la tasa de interés más alta de impuestos en donde un prestatario no ha realizado los pagos de manera regular por el crédito brindado (Heredia y Torres, 2018). Es considerada un pago atrasado en el cual se

le añade un interés por dicho atraso, es decir es cuando un deudor incumple con la cancelación de vencimiento de cierta obligación de crédito. La morosidad es cuando una persona no cumple con el pago de una responsabilidad crediticia, además es la condición que un individuo adquiere ya que no afronta una deuda dentro de la fecha de vencimiento. Se encarga de medir el nivel de retraso de los pagos, que le permiten conocer el índice de créditos que no se han pagado al concluir su plazo (Chavarín, 2015). Es un indicador que indica el nivel de riesgo que se presenta en el momento en que las personas presentan un crédito con determinadas instituciones financieras, es decir es el incumplimiento de los pagos (Guillén & Peñafiel, 2018). De manera general, la morosidad se considera como el nivel de demora en los pagos, además tiene una importante incidencia en los resultados de una empresa financiera, por las provisiones que debe ir agregando para afrontar la probabilidad de impagos que se vayan presentado (Camacho, 2015). Asimismo, una elevada tasa de incumplimiento genera una mayor tasa de riesgo para la entidad financiera, además al conocer los factores de morosidad los responsables pueden proteger la empresa frente a posibles pérdidas. El nivel de morosidad es la representación de las condiciones económicas, además los índices de incumplimiento son elevados durante los periodos de presión económica y bajas en los periodos de crecimiento económico. Además, el conocimiento sobre la situación de la morosidad permite a los directivos tener una calidad de cartera y manejo del riesgo. De manera general la morosidad es un indicador importante para las empresas financieras puesto que refleja la salud financiera de la entidad (Díaz R., 2018).

La falta de pago de los clientes no son solo los efectos de una conducta empresarial errónea, específicamente con relación a la concesión de crédito o los aspectos culturales que determinan la moral de cumplimiento de pago. Las estructuras de relaciones clientes con la entidad, la cadena de empresas asociadas a la empresa, el poder económico de los clientes, las normas y políticas financieras, la infraestructura financiera y el sistema legal son los factores primordiales de la morosidad. Las causas de la morosidad presenta raíces exógenas y endógenas, además existen diversas razones involucradas. Entre los factores de la morosidad se encuentra la quiebra en la economía de un cliente, la mala situación del mercado, la falta de compromiso de los clientes o la poca cultura de pago. Al momento de diferencias las razones detrás de la presencia de morosidad de la cartera crediticia, es necesario que se realice un análisis de la situación general de los diversos negocios según su rubro económico (Waldemar et al., 2017). Los individuos pueden evitar las

consecuencias negativas del incumplimiento de pago por medio del envío de cartas al deudor sobre las posibles acciones que tomará la empresa ante la falta de pago (García, 2018). Entre las consecuencias se puede mencionar las siguientes: Incremento de intereses, Reducción de utilidades para la entidad, Incremento del riesgo, Incremento de provisiones, y la Reducción de la rentabilidad de la entidad.

La teoría de la morosidad se puede mencionar la teoría de Díaz (2014), quien sostiene que existen aspectos económicos y culturales principales que ocasionan la llamada morosidad, entre ellas podemos encontrar el incumplimiento de pagos, las deudas vencidas, etc. Los que se detallan a continuación: Incumplimiento de pago, esta dimensión se refiere al estado que puede presentar cualquier cliente debido a su economía, sea autónomo o de una empresa en general. Esta dimensión puede ser medida a través del promedio de días de atraso, que es la cantidad de días que puede atrasarse un cliente; la dimensión deuda vencida, es aquella deuda donde su plazo de pago ha vencido y se puede medir mediante el indicador cuentas vencidas, las que se consideran así cuando ha pasado más de 30 días de atraso. La dimensión cartera de alto riesgo, es aquella en donde el plazo de pago del crédito ha vencido, pero también representa un riesgo elevado para la entidad financiera, sino se llega a cancelar de manera inmediata. Esta puede ser medida mediante el indicador cuentas castigadas, es decir donde las deudas tienen más de 180 días.

A continuación, los mencionados se pueden observar en la siguiente figura:

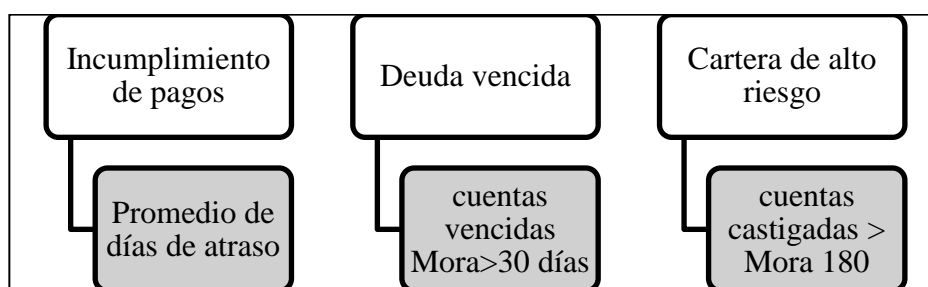


Figura 2. Teoría de la morosidad

Fuente: (Díaz, 2014).

### **Materiales y métodos**

Se puede decir que la investigación fue de un enfoque de tipo cuantitativo porque se empleó la encuesta por técnica, y por instrumento el cuestionario, el cual tuvo valoración con escala Likert, también se hace uso herramientas estadísticas. Esto quiere decir que mediante cuestionarios se determinó en qué situación se presenta la cobranza crediticia y



la morosidad en Mibanco agencia Mochumí y se halló la influencia entre ambas variables, mediante una medición numérica tipo Likert y también se emplearon métodos estadísticos. La presente investigación de tipo aplicado, porque se utilizó en la realidad en la que se desarrolló el problema. De otro lado el nivel que presenta el estudio fue explicativo, debido a que se determinó la influencia de la cobranza en la morosidad durante el covid-19 en Mibanco-agencia Mochumí, además se reveló la (causa-efecto) entre las variables bajo análisis, la cual fue medida por medio de la aplicación de los cuestionarios. Fue de planteamiento no experimental y transeccional, dado que no hubo alteración de las variables, en este caso la cobranza y la morosidad, a su vez se observaron las situaciones que se dan en una realidad específica. Respecto a la población del presente estudio, es la cantidad de asesores de crédito en Mibanco agencia Mochumí, que son 45 asesores en total (Registro de personal, 2021). La muestra y población fueron iguales, por ser la población pequeña o reducida, es decir será igual a 45 asesores de crédito. Para su selección se consideró los siguientes criterios: se tomó en cuenta a todos los asesores de crédito con una antigüedad de más de 3 años en Mibanco agencia Mochumí, se toma en cuenta aquellos que deseen participar de la investigación. Utilizó la selección no probabilística por conveniencia, porque se tomó a asesores de crédito de la entidad mencionada, y quienes estarán dispuestas a contestar el cuestionario respectivo (Otzen & Manterola, 2017).

Se empleó la encuesta como técnica, para recolectar las informaciones necesarias a fin de desarrollar el presente estudio. Se diseñó un cuestionario (ver anexo) para la variable cobranza, la cual está conformada por 16 ítems distribuida en siete dimensiones: la primera dimensión prevención (2 ítems), la dimensión estrategias de recuperación de los créditos (8 ítems), la dimensión procesos legales (2 ítems), otros criterios que afectan al cliente (4 ítems). El cuestionario de la variable morosidad está integrado por 15 ítems distribuida en 3 dimensiones: en cuanto a la primera dimensión incumplimiento de pagos está conformada por 8 ítems y la segunda dimensión deuda vencida está conformada por 3 ítems y la tercera dimensión 4 ítems. Asimismo, la escala de medición de ambos cuestionarios será ordinal, desde el valor más bajo 1 al valor más alto 5: 1. totalmente en desacuerdo, 2. en desacuerdo, 3. indiferente, 4. de acuerdo, y 5. totalmente de acuerdo. Para validar los instrumentos se empleó el juicio de expertos y la confiabilidad se hizo por medio del Alfa de Cronbach. Donde se encontró un 97% para el cuestionario de cobranza, lo considera que el instrumento es confiable. Así también el cuestionario de morosidad tiene una confiabilidad del 98% lo que señala que es muy satisfactoria. En cuanto al

procedimiento el instrumento cuestionario fue elaborada para los trabajadores de la empresa Mibanco - Agencia Mochumí por medio de enlaces virtuales durante el mes de abril. La aplicación del instrumento tuvo una duración de 15 días tomando la disponibilidad de los trabajadores. Por otro lado, se coordinó con el administrador de la empresa para la fijación de los horarios en que los trabajadores pueden realizar la encuesta, además se pidió al gerente los respectivos correos de sus trabajadores para él envié del enlace del cuestionario. Para realizar el procesamiento de datos, la información recolectada fue procesada a través del programa Excel, en donde se elaboró una base de información, para una mayor organización de la información, además se empleó el programa SPSS el con el cual se pudo interpretar los resultados según los objetivos e hipótesis planteadas en el presente estudio. Asimismo, para una mayor comprensión y análisis de los hallazgos se utilizaron tablas de frecuencias y gráficos de barras con su respectiva interpretación. Además se empleó por técnica estadística la regresión lineal múltiple con la cual se estudió la causalidad en los constructos. Respecto a las consideraciones éticas tomadas en cuenta en el estudio se aplicó a los principios éticos de justicia, beneficencia y autonomía que forman parte de todo estudio.

## **Resultados**

Se pudo encontrar que Mibanco agencia Mochumí cuenta con 50 a 60 trabajadores del rubro de las finanzas. En general el año 2014 Mibanco era llamado en sus inicios como Edyficar, y fue conformado con el nombre de MiBanco desde el año 2016 y un año después se apertura en Íllimo como sede de la agencia Mochumí. En la agencia Mochumí a la actualidad existe una cartera de clientes conformada por 75,496 (Información sobre la cartera de clientes en Mibanco-Agencia Mochumí, 2021). En cuanto a la morosidad se encontró que muchos indicadores de la misma se deterioraron a raíz de la pandemia, tales como la cartera pesada que ascendió a 9.3%, la cartera pesada ajustada fue de 11.6% con respecto a las colocaciones totales en promedio, siendo menor a lo registrado por el sistema que en años anteriores fue en promedio 12.1% (Apoyo & Asociados, 2021). A continuación, se presenta el análisis del objetivo general:

En cuanto al objetivo general: determinar la influencia de la cobranza en la morosidad de Mibanco, agencia Mochumí 2021:

**Tabla 1***Influencia de la cobranza en la morosidad*

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de determinación $R^2$	0,667008398
$R^2$ ajustado	0,659264407

**Tabla 2***Coefficientes de la cobranza y la morosidad*

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t
Intercepción	81,00765335	4,58430585	17,67064764
Cobranza	-0,772916045	0,083281605	-9,280753502

De acuerdo a la tabla anterior, se encuentra los resultados con respecto al objetivo general de la investigación, para lo cual se realizó la prueba estadística R cuadrado, cuyo coeficiente de determinación fue  $R^2 = 0.667$ , el cual se puede afirmar que la cobranza influye en un 66.7% sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que la variable cobranza explica su influencia en la variable morosidad, esto se debió tras obtener los datos que fueron resultados de los cuestionarios a un total de 45 colaboradores. Por otro lado, según la tabla 3, al incrementarse en 1% el nivel de cobranza, entonces la morosidad se reduce en -0,773%.

Respecto al objetivo específico 1: evaluar la situación de la cobranza en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

**Tabla 3***Nivel percibido de la cobranza*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	33.3%
Regular	10	22.2%
Alto	20	44.6%
Total	45	100.0

Fuente: cuestionario de cobranza  
Elaboración propia

En la tabla 3 se evidencia que los colaboradores de Mibanco, agencia Mochumí, manifestaron que la situación de la cobranza se encuentra en un nivel alto en un 44.6%, debido a que los colaboradores revisan constantemente cuáles son los clientes que están próximos a pagar su crédito, la mayoría considera que es más efectivo recuperar un crédito por medio de las llamadas telefónicas, envían cartas de cobranza de forma oportuna a los clientes que no tienen la voluntad de pagar su crédito, consideran efectivo el envío de cartas para recuperar un crédito, frecuentemente realizan visitas domiciliarias cuando existe incomunicación con los clientes, consideran que los procesos legales sí permiten recuperar las cuotas vencidas de los clientes, la mayoría manifestó que sus clientes tienen más de una deuda y consideran que cuando los clientes se sobre endeudan perjudica y ocasiona un cambio en los pagos.

Respecto al objetivo específico 2: analizar la situación de la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

#### **Tabla 4**

##### *Nivel percibido de Morosidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	58%
Regular	2	4%
Alto	17	38%
Total	45	100.0

Fuente: cuestionario de morosidad

Elaboración propia

En la tabla 4 se evidencia que los colaboradores de Mibanco, agencia Mochumí, manifestaron que la situación de la morosidad se encuentra en un nivel bajo en un 58%, debido a que no permiten que los clientes prolongue constantemente sus plazos de pagos ante situaciones complicadas, la mayoría considera que la entidad financiera cuenta con políticas claras sobre la prolongación de plazos del pago, los clientes que tienen retrasos en el pago de sus deudas informan de su situación y piden reprogramación, la mayoría considera que la entidad brinda facilidades de pago a los clientes que presentan una alta cultura de pago, suelen considerar el nivel de endeudamiento de los clientes para evitar impagos, la mayoría manifestó en no estar de acuerdo en ofrecen a los clientes otros préstamos para que paguen sus deudas en lugar prolongarles los plazos, pocos de los

clientes se han atrasado más de treinta días, los colaboradores toman en cuenta la situación económica de los clientes, además también si cuentan con un negocio o empleo estable, por último los colaboradores manifestaron no estar de acuerdo con que la mayoría de los clientes tiene más de dos meses de atraso.

Respecto al objetivo específico 3: determinar la influencia de la prevención en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se obtuvo que

**Tabla 1**

*Influencia de la prevención en la morosidad*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de determinación $R^2$	0,68172616
$R^2$ ajustado	0,67432444

**Tabla 2**

*Coefficientes de la prevención en la morosidad*

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>
Intercepción	74,9425576	3,85929639	19,41871006
Prevención	-5,22288959	0,54421701	-9,597071544

De acuerdo a la tabla anterior, se empleó la prueba estadística R cuadrado, cuyo coeficiente de determinación fue  $R^2 = 0.682$ , el cual se puede afirmar que la prevención influye en un 68.2% sobre la morosidad de la institución bancaria, la cual es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que la prevención explica su influencia en la variable morosidad, esto se debió tras obtener los datos que fueron resultados de los cuestionarios a un total de 45 colaboradores. Según la tabla 6, al incrementarse en 1% el nivel de prevención, entonces la morosidad se reduce en -5,223%.

Respecto al objetivo específico 4: determinar la influencia de las estrategias de recuperación de los créditos en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

**Tabla 3***Influencia de las estrategias de recuperación de los créditos en la morosidad*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,6439919
R <sup>2</sup> ajustado	0,63571265

**Tabla 4***Coefficientes de las estrategias de recuperación de los créditos en la morosidad*

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t
Intercepción	77,5540423	4,44978666	17,4287102
Recuperación de los créditos	-1,41349427	0,16026901	-8,81951077

En la tabla 7 se muestra que, se realizó la prueba estadística R cuadrado, cuyo coeficiente de determinación fue  $R^2 = 0,644$ , el cual se puede afirmar que las estrategias de recuperación de los créditos influyen en un 64.4% sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que las estrategias de recuperación de los créditos explican su influencia en la variable morosidad, esto se debió tras obtener los datos que fueron resultados de los cuestionarios a un total de 45 colaboradores. Por otro lado, en la tabla 8 se muestra que al incrementar se en 1% las estrategias de recuperación de los créditos, entonces la morosidad se reduce en -1,413%

En cuanto al objetivo específico 5: determinar la influencia de los procesos legales en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

**Tabla 5***Influencia de los procesos legales en la morosidad*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,68172616
R <sup>2</sup> ajustado	0,67432444

**Tabla 6***Coefficientes de los procesos legales en la morosidad*

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t
Intercepción	74,9425576	3,85929639	19,4187101
Procesos legales	-5,22288959	0,54421701	-9,59707154

En la tabla 9 se muestra que, se realizó la prueba estadística R cuadrado, cuyo coeficiente de determinación fue  $R^2=0,682$ , el cual se puede afirmar que los procesos legales influyen en un 68.2% sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que los procesos legales explican su influencia en la variable morosidad, esto se debió tras obtener los datos que fueron resultados de los cuestionarios a un total de 45 colaboradores. Por otro lado, según la tabla 10 al incrementarse en 1% los procesos legales, entonces la morosidad se reduce en -5,223%.

Respecto al objetivo específico 6: determinar la influencia de los criterios que afectan al cliente en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.

**Tabla 7***Influencia de los criterios que afectan al cliente en la morosidad*

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de determinación $R^2$	0,32873824
$R^2$ ajustado	0,31312751

**Tabla 8***Coefficiente de los criterios que afectan al cliente en la morosidad*

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t
Intercepción	70,2076855	6,71250981	10,4592302
Criterios que afectan al cliente	-2,24669991	0,48958903	-4,58895069

En la tabla 11 se muestra que, se realizó la prueba estadística R cuadrado, cuyo coeficiente de determinación fue  $R^2=0,329$ , el cual se puede afirmar que los criterios que afectan al cliente influyen en un 32.9 % sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que los criterios que

afectan al cliente explican su influencia en la variable morosidad, esto se debió tras obtener los datos que fueron resultados de los cuestionarios a un total de 45 colaboradores. Asimismo, en la tabla 12 se muestra que al incrementar en 1% los criterios que afectan al cliente, entonces se reduce en -2,247 la morosidad.

### **Discusión**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales se contrastarán según las investigaciones de nuestro estudio y el marco teórico.

En cuanto al objetivo general determinar la influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, para dar respuesta al objetivo general se realizó la prueba estadística del R cuadrado, en donde se obtiene que es 0.667, es decir se percibe influencia de la cobranza sobre la morosidad. Esto se debe a que algunos asesores realizan los cobros correspondientes, por ende, se refleja un cumplimiento en los pagos, reducción de deudas vencidas y se percibe una cartera de bajo riesgo. Lo mencionado guarda relación con, Velasco (2017) quien indica que mientras más se realice una cobranza adecuada, menor será la morosidad de la cartera. Por otro lado, Sanchez & Pacheco (2020) manifestaron que la cobranza reduce la morosidad de la entidad Mi Banco de manera significativa. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Asselbergh, quienes manifestaron que el manejo de las cobranzas es el estratégico que ve al crédito como un elemento ventajoso para la institución, que requiere una elevada flexibilidad para el manejo de las cobranzas; mientras que Lyani (2018) considera que la cobranza es una de las acciones más vitales e importantes para facilitar las relaciones bancarias, además también es una fuente de financiamiento, ya que puede incrementar o no las utilidades de una entidad, esto debido a que la falta del mismo puede generar recursos financieros escasos y pone en riesgo a la entidad ante la posibilidad de incumplimiento del crédito.

De acuerdo con el objetivo específico 1, evaluar la situación de la cobranza en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se obtuvo que, se determinó a través de niveles, en donde se obtuvo que la cobranza se encuentra en un 44.6%, nivel aceptable, esto se debe a que ciertos asesores realizan un adecuado proceso de cobranza, sin embargo, otros asesores se limitan a brindar el crédito dejando de lado a los clientes, sin verificar sus fechas de pago. Dichos resultados se contradicen con la investigación realizada por, Montesdeoca (2015) quien indicó que los procesos de la administración de crédito y cobranza que dirige la institución no son adecuados; ya que presenta un índice alto de morosidad en las carteras



crediticias. De la misma manera con, Plúas (2017) quien concluyó que, en cuanto a los procesos de cobranza, existieron problemas de cobranzas en un 67%, ya que los encuestados afirmaron haber tenido problemas con sus clientes. Lo encontrado, se relaciona con la teoría de Guerrero & Galindo (2014) quienes indicaron que la cobranza es una actividad que permite un adecuado mantenimiento a las cuentas de los clientes además que asegura la probabilidad de prestar en una segunda oportunidad, es decir es un proceso estratégico que genera un hábito de cultura de pago.

En cuanto al objetivo específico 2, analizar la situación de la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se determinó a través de niveles, en donde se obtuvo que la morosidad se encuentra en un 58%, es decir un nivel bajo, esto se debe a que los asesores no permiten que los clientes prolonguen sus plazos de pagos, sin embargo, hay situaciones complicadas, en donde por más que se trate de comunicar con el cliente, este desiste a cancelar su crédito, ya sea porque sus niveles económicos disminuyen, tienen problemas de salud, o sus negociaciones no son rentables. De igual manera lo mencionado guarda relación con, Licera & Saavedra (2019) indicaron que la morosidad era de 59% en promedio. Ambos resultados evidencian contradicción con los resultados hallados en la presente investigación. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Heredia & Torres (2018) quienes mencionaron que la morosidad es la cantidad de créditos o préstamos impagos o pendientes de pago y que presentan un periodo prolongado de atrasos. La morosidad se considera como un indicador altamente importante para las instituciones financieras para identificar su exposición al riesgo. De la misma manera, Chavarín (2015) manifestó que la morosidad es un pago atrasado en el cual se le añade un interés por dicho atraso, es decir es cuando un deudor incumple con el pago de vencimiento de cierta obligación de crédito.

De acuerdo con el objetivo específico 3, determinar la influencia de la prevención en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se realizó la prueba estadística del R cuadrado, en donde se obtiene que es 0.681, es decir se percibe influencia de la prevención en la morosidad, esto se debe a que algunos asesores del banco hacen una evaluación previa a sus clientes antes de brindar un crédito, como valorar su historial crediticio, capacidad de pago, entre otros. Dichos resultados se relacionan con la investigación realizada por, Alfaro & Vargas (2017) quienes consideran que la adecuada aplicación de la cobranza genero una variación de mora de 0.28%. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Morales & Morales (2014) manifestaron que la prevención son el conjunto de

actividades direccionadas a evitar que se incumpla el pago de una deuda por parte de los clientes, reducir el nivel de mora en las cuentas por cobrar, además de tomar las medidas necesarias para actuar en el caso de que incremente el riesgo de mora debido a que los clientes no paguen, como son las acciones legales, que generalmente son realizados por los abogados de la institución o por medio de un departamento especialista en recuperar créditos impagos.

Según con el objetivo específico 4, determinar la influencia de las estrategias de recuperación de los créditos en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se realizó la prueba estadística R cuadrado, en donde se obtiene que es 0.644, es decir se demuestra la influencia de las estrategias de recuperación sobre la morosidad. Esto se debe a que algunos asesores desarrollan estrategias para la disminución de la morosidad, como llamar a sus clientes días antes del cumplimiento del plazo de pago, realizar visitas domiciliarias, entre otros, para que se cultive una mejor cultura de pago por parte de los clientes y estén mayor informados acerca de su deuda actual. Dichos resultados se asocian con el trabajo de Coronado y Garcés (2019) quienes mencionaron que las estrategias que se elaboraron para la cobranza de la empresa, pueden ayudar a recuperar de forma positiva la cartera de clientes vencidos o deudores, esto permitirá que en el presente ejercicio pueda haber mejores resultados en los beneficios de la institución. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Morales & Morales (2014) manifestaron que las estrategias de recuperación de los créditos, son todas las actividades direccionadas a recuperar un determinado crédito que se encuentra en mora con bastantes días de atraso; además en este punto la institución no desea continuar la relación de negocio que mantiene con el cliente, debido a que considera que los clientes no cumplirán con su promesa de pago.

Conforme con el objetivo específico 5, determinar la influencia de los procesos legales en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se obtuvo como resultado que se realizó la prueba estadística R cuadrado, en donde se obtiene que es 0.68, es decir se demuestra la influencia de los procesos legales en la morosidad, por ende, hay influencia moderada; esto se debe a que las entidades financieras toman las medidas necesarias para que el cliente se vea en la necesidad de cumplir sus deudas. Dichos resultados se vinculan con el trabajo de Samillán y Gonzáles (2017), quienes manifestaron que la elaboración de un sistema que permita tener una cobranza óptima y con menos facilidades, logró que el dinero retorne de forma más rápida a las arcas principales de Epsel, reduciendo la morosidad de los usuarios. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Morales &

Morales (2014) quienes indicaron que los procesos legales, se definen como las actividades que se realizan para recuperar los créditos en mora que tienen atrasos de mucho tiempo, en donde la empresa decide no seguir trabajando con el cliente, dado que existe una elevada probabilidad de que no cumplan con sus obligaciones de pago.

Finalmente, según el objetivo específico 6, determinar la influencia de los criterios que afectan al cliente en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021, se obtuvo como resultado que se realizó la prueba estadística R cuadrado, en donde se obtiene que es 0.32, el cual se puede afirmar que los criterios que afectan al cliente influyen sobre la morosidad de la institución bancaria, esto se debe a que por diversos motivos ya sea de salud, bajos niveles económicos, sobreendeudamiento, etc., los clientes no logran cancelar a tiempo sus deudas. Dichos resultados se relacionan con la investigación realizada por Azabache (2019) quienes que indicaron que los factores del otorgamiento de créditos y cobranza influyen en la morosidad de la entidad. De acuerdo con ello, se relaciona con la teoría de Morales & Morales (2014) quienes indicaron que los criterios que afectan al cliente en la morosidad, es definida como aquella que abarca ciertas situaciones que afectan la situación actual del cliente, los cuales pueden generar atrasos en el pago de las obligaciones financieras, como las detalladas a continuación: nivel de ingresos, nivel de ventas, sobreendeudamiento, y enfermedades.

### **Conclusiones**

La cobranza influye sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que la variable cobranza explica su influencia en la variable morosidad. Además, al incrementarse el nivel de cobranza, entonces la morosidad se reduce.

Los colaboradores de Mibanco, agencia Mochumí, manifestaron que la situación de la cobranza se encuentra en un nivel alto, debido a que los colaboradores revisan constantemente cuáles son los clientes que están próximos a pagar su crédito.

Los colaboradores de Mibanco, agencia Mochumí, manifestaron que la situación de la morosidad se encuentra en un nivel bajo, debido a que los asesores permiten que los clientes prolonguen constantemente sus plazos de pagos ante situaciones complicadas.

Se determinó que la prevención influye sobre la morosidad de la institución bancaria, que es una influencia moderada. Por tal razón, se puede decir que hay evidencia que la variable

prevención explica su influencia en la variable morosidad. Además, al incrementarse el nivel de prevención, entonces la morosidad se reduce.

Se encontró que sí existe influencia de la estrategia de recuperación de los créditos en la morosidad de Mibanco, agencia Mochumí 2021, que es una influencia moderada según el coeficiente de determinación. Por otro lado, al incrementarse las estrategias de recuperación de los créditos, entonces la morosidad se reduce.

Existe influencia de los procesos legales en la morosidad de Mibanco, agencia Mochumí 2021, que es una influencia moderada, según el coeficiente de determinación. Por otro lado, al incrementarse en los procesos legales, entonces la morosidad se reduce.

### **Recomendaciones**

Se le sugiere a los superiores de la entidad Mibanco agencia Mochumí, que organicen mayores jornadas de capacitación de manera trimestral, sobre los lineamientos de cobranza, para que de esta manera puedan ser reforzados en los asesores y estos realicen adecuadamente la función de gestionar la morosidad.

Si bien la entidad tiene un nivel alto de cobranza, se le sugiere a los superiores que realicen una regulación y verificación de la misma, mediante la realización de visitas con los asesores, evaluándolos en cada visita que se realice, mediante una ficha en la que pueda colocarse un puntaje de acuerdo al desempeño del asesor y que de esta forma puedan mejorar aún más el proceso de cobranza.

Se recomienda a los superiores y asesores de la entidad bancaria en estudio, implementar medidas de control, como mensajes personalizados para que estos sean enviados a los clientes faltando una semana para que cancelen su deuda, además se recomienda implementar una capacitación mensual sobre la diversificación de la cartera crediticia, para que de esta forma los asesores afiancen sus conocimientos.

Se recomienda implementar un sistema de llamadas, de acuerdo al cronograma y situación de cada cliente, de tal manera que puedan llegarles a los clientes en fechas precisas antes de que sea su día de pago como una forma de prevención para que la morosidad pueda aminorarse aún más.

Realizar reuniones cada mes para que asesores y jefes puedan crear una estrategia de recuperación de créditos mucho más eficiente, que muestre ser beneficiosa para la entidad, pero a la vez convenza a los clientes de aceptarla.

Se recomienda, además a la comunidad universitaria en general, seguir realizando nuevas investigaciones, respecto a las variables en mención, en otros ámbitos como los riesgos financieros de las firmas, puesto que no se ha tratado dicho ámbito, y existen pocos estudios donde lo analicen a detalle.

Finalmente, se recomienda establecer nuevos folletos informativos en donde se manifieste a los clientes la importancia que tiene cancelar las cuotas de manera puntual, enseñándoles también las consecuencias que podrían tener si no cumplen con los cronogramas pactados, tales como los procesos legales.

## Referencias

- Alfaro, J., & Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3480/1/RE\\_CONT\\_JOSE.ALFARO\\_KATHERIN.VARGAS\\_POLITICAS.DE.COBRANZA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3480/1/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF)
- Altuve, J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/329045067\\_Analisis\\_de\\_los\\_factores\\_que\\_influyen\\_en\\_la\\_morosidad\\_del\\_sistema\\_bancario\\_venezolano\\_2005-2015\\_Analysis\\_of\\_the\\_factors\\_that\\_influence\\_the\\_default\\_of\\_the\\_Venezuelan\\_banking\\_system\\_2005-2015](https://www.researchgate.net/publication/329045067_Analisis_de_los_factores_que_influyen_en_la_morosidad_del_sistema_bancario_venezolano_2005-2015_Analysis_of_the_factors_that_influence_the_default_of_the_Venezuelan_banking_system_2005-2015)
- Andina. (18 de Setiembre de 2020). *Emprendedor: tres temas en que se fijan los bancos para otorgar un crédito*. Recuperado el 28 de Setiembre de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-emprendedor-tres-temas-que-se-fijan-los-bancos-para-otorgar-un-credito-766866.aspx>
- Angulo, C. (2018). *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga\\_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apoyo & Asociados. (2021). *Mibanco-Banco de la Microempresa*. Evaluación de instituciones financieras. Obtenido de <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/03/Mibanco-Dic-20-Inst-Instrum.pdf>
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el desarrollo. (2020). *Bancos Centrales*. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el desarrollo, Lima. Obtenido de <https://www.alide.org.pe/acciones-de-bancos-centrales/>

- Azabache, L. (2019). *Factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, en el año 2018*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22543/Azabache%20Vasquez%20Lurdes%20Lorena.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bernal, L. (2017). *Administración del riesgo frente al proceso de cobranza de una entidad financiera*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Camacho, I. (2015). *Técnicas de negociación con clientes morosos*. Madrid, España: Universidad Pontificia Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/3434/TFG001058.pdf?sequence=1>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%c3%ad%20Siulen%20Campod%c3%b3nico%20Ushi%c3%b1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%c3%a9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de crédito y la rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Coronado, Y., & Garcés, C. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FRjXNwJzPQkJ:repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6120/Coronado%2520Renter%25C3%25A%2520%2526%2520Garcés%2520Carrion.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Díaz, M. (2014). *La morosidad, cobro y prevención*. Jaén, España: Formación Alcalá.

- Díaz, R. (2018). Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos. *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes\\_tasa\\_morosidad\\_nov-18.pdf](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf)
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Uisrael*, 5(3), 37-49. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php?journal=rcui&page=article&op=view&path%5B%5D=76>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 195(49), 127-151. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>
- Gonzales, I. (2016). *Morosidad en las entidades financieras*. España. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 13-24. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>
- Heredia, F., & Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz – 2018. *Tzhoeco*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1067/909>
- Información sobre la cartera de clientes en Mibanco-Agencia Mochumí. (2021).
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *POLIANTEA*.
- Licera, S., & Saavedra, Y. (2019). *Implementación de procesos de otorgamiento de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Uno Publicidad De La Ciudad De Trujillo, 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21854/Licera%20Huanca%20Stephany->



Saavedra%20Vasquez%20%20Yessica%20Edith.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lyani, M. (2018). *Effects of Accounts Receivable Financing Practices on Growth of SMEs in Kakamega County* (Vol. 6). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326439670\\_Effects\\_of\\_Accounts\\_Receivable\\_Financing\\_Practices\\_on\\_Growth\\_of\\_SMEs\\_in\\_Kakamega\\_County](https://www.researchgate.net/publication/326439670_Effects_of_Accounts_Receivable_Financing_Practices_on_Growth_of_SMEs_in_Kakamega_County)
- Malgorzata, M. (2018). *Success factors and barriers to the effective debt collection process* (Vol. 1). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328319480\\_Success\\_factors\\_and\\_barriers\\_to\\_the\\_effective\\_debt\\_collection\\_process](https://www.researchgate.net/publication/328319480_Success_factors_and_barriers_to_the_effective_debt_collection_process)
- Mera, J., & Ordoñez, R. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.* (Vol. 1). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Montesdeoca, M. (2015). *La gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vasconez CIA. LITDA.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Grupo Editorial Patria.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Plúas, A. (2017). *Diseño de un modelo de políticas de calificación de crédito y procedimientos efectivos de cobranzas para comercializadora y la disminución de riesgos.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- PWC. (2020). *Cómo los bancos minoristas pueden mantener las luces encendidas durante la crisis de Covid-19 y recalibrarse para el futuro.* Recuperado el 2020, de <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/coronavirus-impacts-retail-banking.html>
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica* (1° edición ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=erRJDwAAQBAJ&pg=PT139&dq=cobra>

nza&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwjXiITMx9PsAhVQp1kKHVYVDqQQ6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q=cobranza&f=true

Samillán, A., & Gonzáles, G. (2017). *Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de Epsel S.A. del distrito de Chiclayo – 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL\\_SamillanAraujoAmericoJesus\\_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf)

Sanchez, D., & Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez\\_DD-D-Pacheco\\_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez_DD-D-Pacheco_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santos, P., & Ernesto, C. (07 de julio de 2020). *Escenario post pandemia COVID-19: ¿Cómo afrontar problemas de pago de deudas bancarias y no fracasar en el intento?* Obtenido de La Ley: <https://laley.pe/art/9905/escenario-post-pandemia-covid-19-como-afrontar-problemas-de-pago-de-deudas-bancarias-y-no-fracasar-en-el-intento>

Torres, O. (3 de abril de 2020). *La banca y sus clientes ante la pandemia COVID-19*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2020/04/03/la-banca-y-sus-clientes-ante-la-pandemia-covid-19/>

Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.

Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.

## Anexos

### Anexo 1. Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b>
Cobranza	Prevención	Recordatorio de vencimiento	Técnica: encuesta
	Estrategias de recuperación de los créditos	Llamadas telefónicas	Instrumento: cuestionario
		Envío de carta de cobranza	
		Visita domiciliaria	
		Negociación	
	Procesos legales	Proceso Judicial	
	Otros criterios que afectan al cliente	Nivel de ingresos	
		Nivel de ventas	
		Sobreendeudamiento	
		Enfermedades	
Morosidad	Incumplimiento de pago	Promedio de días de atraso	
	Deuda vencida	Cuentas vencidas	
		- Mora > 30	
Cartera de alto riesgo	Mora > 180		
	- Cuentas castigadas		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variable independiente	
			Cobranza	
			Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la influencia de la cobranza en la morosidad durante el covid-19 en Mibanco, agencia Mochumí 2021?	Determinar la influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021	Hi: La cobranza influyen de manera directa y significativa en la morosidad durante el covid-19 en Mibanco, agencia Mochumí 2021.  Ho: La cobranza no influyen de manera directa y significativa en la morosidad durante el covid-19 en Mibanco, agencia Mochumí 2021.	Prevención	Recordatorio de vencimiento
	<b>Objetivos específicos</b>			Llamadas telefónicas
	Evaluar la situación de la cobranza en Mibanco, agencia Mochumí 2021.		Estrategias de recuperación de los créditos	Envío de carta de cobranza
	Analizar la situación de la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.		Procesos legales	Visita domiciliaria
	Determinar la influencia de la prevención en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.		Otros criterios que afectan al cliente	Negociación
	Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de los créditos en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.			Proceso Judicial
Determinar la influencia de los procesos legales en la			Nivel de ingresos	
			Nivel de ventas	
			Sobreendeudamiento	
			Enfermedades	
			<b>Variable dependiente</b>	

		<b>Morosidad</b>	
<p data-bbox="546 193 887 225">morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021</p> <p data-bbox="546 284 887 453">Determinar la influencia de los criterios que afectan al cliente en la morosidad en Mibanco, agencia Mochumí 2021.</p>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
		Incumplimiento de pago	Promedio de días de atraso
		Deuda vencida	Cuentas vencidas Mora > 30
		Cartera de alto riesgo	Cuentas castigadas Mora > 180
<b>Diseño y Tipo de investigación</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
<p data-bbox="215 954 501 1027">Diseño: No experimental - Transversal</p> <p data-bbox="237 1043 479 1075">Enfoque: Cuantitativo</p> <p data-bbox="277 1091 439 1123">Tipo: Aplicada</p> <p data-bbox="259 1139 456 1171">Nivel: Explicativa</p>	<p data-bbox="555 954 882 1075">La población está conformada por 45 asesores de crédito de Mibanco - Agencia Mochumí.</p> <p data-bbox="555 1107 882 1331">Muestra: está conformada por 45 asesores de crédito de Mibanco - Agencia Mochumí</p> <p data-bbox="555 1251 882 1331">Muestreo: No probabilístico-censal.</p>	<p data-bbox="927 954 1420 1353">La aplicación del instrumento (cuestionario) será elaborada para los trabajadores de la empresa Mibanco - Agencia Mochumí por medio de enlaces virtuales durante el mes de abril. La aplicación del instrumento tendrá una duración de 15 días tomando en cuenta el tamaño de la muestra y la disponibilidad de los trabajadores. Por otro lado, se coordinará con el administrador de la empresa para la</p>	<p data-bbox="1451 954 1980 1353">Luego de la aplicación del instrumento, la información recolectada será procesada mediante el programa de Microsoft Excel, en donde se elaborará una base de información, para una mayor organización de la información, además se empleará el programa estadístico SPSS el cual permitirá la interpretación de los resultados según los objetivos e hipótesis planteadas en el presente estudio, además el programa permitirá aplicar el</p>

---

fijación de los horarios en que los trabajadores pueden realizar la encuesta, además se pedirá al gerente los respectivos correos de sus trabajadores para el envío del enlace del cuestionario.

estadístico de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento antes de su aplicación. Asimismo, para una mayor comprensión y análisis se presentarán los resultados por medio de tablas de frecuencias y gráficos de barras con su respectiva interpretación

Se espera obtener por resultado la situación de la morosidad. Por otro lado, también se espera obtener como se encuentra la cobranza en sus diferentes modalidades, tales como la cobranza preventiva, normal domiciliaria extrajudicial, cobranza domiciliaria, judicial y extrajudicial, y la descripción del marco legal de Mibanco, para finalmente obtener la influencia de la cobranza en la morosidad de Mibanco-agencia Mochumí.

---

### Anexo 3. Cuestionarios



#### Título de proyecto de investigación: “Influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco - Agencia Mochumí, 2021”.

#### Encuesta: Cuestionario

Se agradece su participación y se le pide responder de manera precisa y clara los siguientes ítems, Para lo cual tomar en cuenta las instrucciones que se indican.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque (x) solo una alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. Asimismo, tener en cuenta la siguiente valoración:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

<b>Variable 1. Cobranza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Prevención</b>					
1.Reviso constantemente cuáles son los clientes que tienen que pagar su crédito.					
2. Envío de manera oportuna recordatorios a los clientes sobre las fechas de pago.					
<b>Dimensión: Estrategias de recuperación de los créditos</b>					
3. Realizo de forma constante llamadas telefónicas a todos los clientes para recordarles el vencimiento de su crédito.					
4.Es más efectivo recuperar un crédito por medio de llamadas telefónicas					
5. Registro frecuentemente las promesas de pago de sus clientes.					
6. Envío cartas de cobranza de manera oportuna a los clientes que no tienen la voluntad de pagar su crédito.					

7. Considero efectivo el envío de cartas para recuperar un crédito.					
8. Frecuentemente realizo visitas domiciliarias cuando existe la incomunicación con los clientes.					
9. Llego a una negociación con los clientes por medio de las visitas domiciliarias.					
10. Con la mayoría de los clientes he podido llegar a una negociación.					
<b>Dimensión: Procesos legales</b>					
11. En los últimos periodos he tenido un proceso legal con algún cliente.					
12.El proceso legal o judicial me permitió recuperar las cuotas vencidas de los clientes.					
<b>Dimensión: Otros criterios que afectan al cliente</b>					
13. Los clientes modifican sus fechas de pago cuando varían sus ingresos.					
14. Considera que los clientes tienen más de una deuda					
15. Considera el sobreendeudamiento es causal de cambio de los pagos.					
16.Considera que los clientes que se enferman cambian sus políticas de pago.					



**Título de proyecto de investigación: “Influencia de la cobranza en la morosidad durante el COVID-19 en Mibanco - Agencia Mochumí, 2021”.**

**Encuesta: Cuestionario.**

Se agradece su participación y se le pide responder de manera precisa y clara los siguientes ítems, Para lo cual tomar en cuenta las instrucciones que se indican.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque (x) solo una alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. Asimismo, tener en cuenta la siguiente valoración::

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

<b>Variable 2. Morosidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Incumplimiento de pagos</b>					
1. Permiso que los clientes prolonguen constantemente sus plazos de pagos ante situaciones complicadas.					
2. La entidad financiera cuenta con políticas claras sobre la prolongación de plazos del pago.					
3. Ante la situación económica actual se ha incrementado la prolongación de plazos de los pagos.					
4. Los clientes suelen atrasarse constantemente en sus cuotas de pago.					
5. La cultura de pago de sus clientes de la entidad financiera se ha mantenido en los últimos periodos.					
6. Los clientes de la entidad financiera pueden generar impagos por motivos personales.					
7. Los clientes de la entidad financiera que tienen retrasos en el pago de sus deudas informan de su situación y piden reprogramación.					
8. La entidad financiera brinda facilidades de pago a los clientes que presentaron una alta cultura de pago.					
<b>Dimensión 2: Deuda vencida</b>					

9. Suelo tomar en cuenta el nivel de endeudamiento de los clientes para así evitar impagos.					
10. Ofrezco a los clientes otros préstamos para que paguen sus deudas en lugar de darles prolongación de plazos.					
11. En el último mes los clientes se han atrasado más de treinta días.					
<b>Dimensión 3: Cartera de alto riesgo</b>					
12. Tomo en cuenta la situación económica de los clientes antes de brindarles préstamos.					
13. Tomo en cuenta constantemente si los clientes tienen un empleo o negocio estable antes de otorgarles un préstamo.					
14. Actualmente en la cartera crediticia la mayoría de los clientes tienen más de dos meses de atraso.					
15. Tomo en cuenta el contexto actual para otorgar créditos.					

## Anexo 4. Carta de aceptación



“Año de la Universalización de la Salud”

Mochumi, 13 de noviembre del 2020.

**CARTA N° 0309-2020-MB.**

Señor:  
**Mgr. Ángel Eduardo Llatas Rivas.**  
Director:  
**Escuela de Administración de Empresas**  
Presente.-

**Asunto** : Aceptación de solicitud.

De nuestra mayor consideración:

Yo, MELISSA ESTEFANY MACO MORALES, identificado con DNI N° 75474922, jefa de la agencia del BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A, con RUC N° 20382036655, con domicilio en CALLE SAN JOSE N° 407 – MOCHUMI – LAMBAYEQUE, con el debido respeto me presento y digo:

Informamos que el Sr. **Santamaría Vilchez Wilson Alberto**; con código universitario 121AD36001 y Nro DNI 76393362, se le está brindando las facilidades, para que pueda realizar su trabajo de investigación de nuestra empresa.

Sin otro particular aprovecho para reiterarle mi respeto y mi profundo agradecimiento por su atención prestado.

Atentamente.

MELISSA ESTEFANY MACO MORALES  
DNI N° 75474922  
JEFA SEDE MOCHUMI

## Anexo 5. Validación de expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Cecilia Alayo Palomino mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "INFLUENCIA DE LA COBRANZA EN LA MOROSIDAD EN MIBANCO – AGENCIA MOCHUMI, 2021", elaborado por SANTAMARIA VILCHEZ WILSON ALBERTO; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de abril de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cecilia Alayo Palomino", is written above a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: **Mg. Cecilia Alayo Palomino**

Cargo Actual: **Docente en investigación**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **ELKER JHOSSIMAR YIMA BARRETO**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **"INFLUENCIA DE LA COBRANZA EN LA MOROSIDAD EN MIBANCO – AGENCIA MOCHUMI, 2021"**, elaborado por **SANTAMARIA VILCHEZ WILSON ALBERTO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de abril de 2021.

Elker Jhossimar Yima Barreto  
Ejecutivo de Banca de Servicio  
S.A. de C.A.  
Emparce

-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Llo. Nombre:** Lic. Elker Jhossimar Yima Barreto

**Cargo Actual:** Ejecutivo de Banca de Servicio



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Quien suscribe, **Tatiana Ivonne Ventura Urdiales**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **"INFLUENCIA DE LA COBRANZA EN LA MOROSIDAD EN MIBANCO – AGENCIA MOCHUMI, 2021"**, elaborado por **SANTAMARIA VILCHEZ WILSON ALBERTO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de abril de 2021.



Tatiana Ivonne Ventura Urdiales  
Jefa de Banca de Servicio  
MIBANCO

-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Dr./ Mg./ Lic. Nombre:** Mg. Tatiana Ivonne Ventura Urdiales

**Cargo Actual:** Jefa de Banca de Servicio