

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y

SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

Morosidad y estrategias de cobranza durante la pandemia Covid-19 en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar, 2020.

Asesor:

Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio

Autor:

Chillca Mamani, Elena Natividad

Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

Cusco – Cusco - Perú

2024



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Año del bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 0003-2024-UTEA-FCJCS-EPC-SDC.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad:

- | | |
|--|-----------------------|
| ✓ Mag. CPC. Fanny Molero Castro | PRESIDENTE |
| ✓ Dr. Antonio Rene Aguilar del Castillo | PRIMER JURADO |
| ✓ Mag. CPC. Olinda Estefany Janqui Esquivel | SEGUNDO JURADO |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

Don (ña): **CHILLCA MAMANI, Elena Natividad** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.


MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**


INTITULADA: “MOROSIDAD Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA ASOCIACION NUCLEO EJECUTOR CENTRAL RED RURAL CAÑIPIA ESPINAR, 2020”.

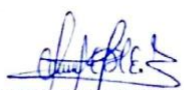
Habiendo aprobado con la nota de: **CATORCE (14)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° **29 Y 30.**

Cusco, 06 de febrero del año 2024

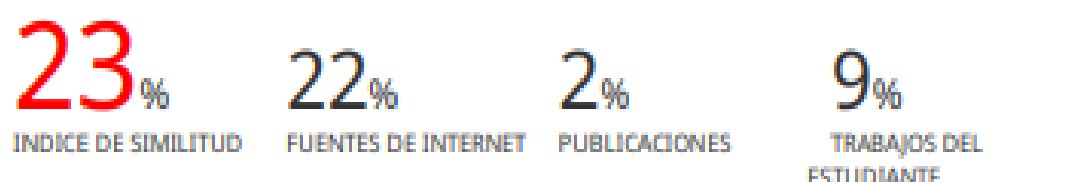

.....
Mag. CPC. Fanny Molero Castro
PRESIDENTE


.....
Dr. Antonio Rene Aguilar del Castillo
PRIMER JURADO


.....
Mag. CPC. Olinda Estefany Janqui Esquivel
SEGUNDO JURADO

“Morosidad y estrategias de cobranza durante la pandemia Covid-19 en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar, 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	pe.eldirectorio.co Fuente de Internet	4%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe	

Metadatos

Datos del autor		
Apellidos y nombres	:	Chillca Mamani, Elena Natividad
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Numero de documento de identidad	:	41763937
URL ORCID	:	
Datos del asesor		
Apellidos y nombres	:	Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Numero de documento de identidad	:	23926219
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0002-8204-5151
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela profesional	:	Contabilidad
Línea de investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	diciembre 2020 – febrero 2024
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	23 %
Url de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/cde-/ford#5.09.02

Dedicatoria

A Dios nuestro creador, por haberme permitido llegar a estas instancias en mi vida, por su guía en cada paso de mi camino, por cada triunfo y por darme la fortaleza para sobresalir en las situaciones complicadas que se presentan.

A mis padres, que son los seres más importantes que impulsan el motivo de vida, a quienes reconozco el aprecio enorme y el sacrificio que depositaron, así como la confianza puesta en mi persona para sobrellevar dificultades.

A mis hermanos, a quienes les agradezco por su comprensión y todo el apoyo puesto en mí y las palabras de aliento para lograr las metas en adelante.

A mis adorables amigos(as), que gracias a estas maravillosas personas puede conocer realmente el valor de la amistad y que aprendí de toda su personalidad, asimismo les agradezco el haber podido compartir muchas travesuras, alegrías y tristezas que quedarán por siempre en mi memoria.

La tesista.

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y guiar mi camino para ser profesional.

Mi sincero agradecimiento a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Tecnológica de los Andes Filial Cusco, porque formo la base de mi conocimiento en toda la formación académica.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad guías de mi formación profesional, quienes compartieron sus conocimientos y siempre estuvieron cuando más necesitaba.

A mis padres por darme la vida y apoyarme incondicionalmente en todo momento sin darle relevancia a las circunstancias y el tiempo requerido. Porque representan el ejemplo, sin ellos no habría sido posible lograr mis compromisos; uno de ellos es el logro de haber culminado esta investigación.

Asimismo, mi gratitud y agradecimiento al Mg. Marco Antonio Gastañaga Gudiel, Asesor de esta investigación por ser mi guía y brindarme su apoyo incondicional en el avance y culminación de esta investigación.

Finalmente, de forma general a todas las personas que me brindaron su apoyo en su momento en la culminación del trabajo les brindo las gracias correspondiente.

La tesista.

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, 2020, una empresa privada dedicada a realizar préstamos de microcréditos al sector rural urbano marginal y urbano para las diferentes actividades agrícolas, ganaderas, comercio y servicios; para lo cual el estudio plantea el método hipotético deductivo, de tipo básico, con un nivel correlacional, de diseño no experimental, el estudio tiene la característica de ser un estudio transversal con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por la cartera de morosidad de los expedientes de los clientes, y 20 trabajadores de la empresa, la muestra fue probabilístico la cual se obtuvo 220 expedientes de créditos y la muestra de trabajadores fue censal. La investigación nos permite concluir y afirmar que las estrategias de cobranza influyen de manera significativa y positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. Además, el estadístico Rho de Spearman nos indica que existe una correlación muy alta de 0,843 y un “p” valor menor que alfa, ($0,000 < 0,05$) por lo que confirmamos nuestra hipótesis.

Palabras Clave: Morosidad, crédito, estrategias de cobranza.

Abstract

The research was developed with the objective of determining the influence of collection strategies on delinquency during the Covid-19 pandemic, in the Association Nucleon Executor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, 2020, a private company dedicated to making microcredit loans to the marginal urban and urban rural sector for different agricultural, livestock, commerce and services activities; for which the study proposes the hypothetical deductive method, of a basic type, with a correlational level, of non-experimental design, the study has the characteristic of being a cross-sectional study with a quantitative approach, the study population was made up of the portfolio of delinquency of client files, and 20 company workers, the sample was non-probabilistic which obtained 220 credit files and the sample of workers was census. The research allows us to conclude and affirm that collection strategies significantly and positively influence the reduction of delinquencies during the Covid-19 pandemic, in the Association Núcleo Executor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. In addition, the statistician Rho Spearman's test indicates that there is a very high correlation of 0.843 and a "p" value less than alpha, ($0.000 < 0.05$) so we confirm our hypothesis.

Keywords: Delinquency, credit, collection strategies

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud.....	iii
Metadatos.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xvii
Introducción	xxi
CAPÍTULO I.....	23
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1. Realidad problemática.....	23
1.2. Planteamiento del Problema	27
1.2.1. Problema General.....	27
1.2.2. Problemas Específicos.....	27
1.3. Justificación de la investigación	27
1.4. Objetivos de la investigación.....	28
1.4.1. Objetivo General	28
1.4.2. Objetivos Específicos.....	28

1.5. Delimitacion de la investigacion	28
1.5.1. Espacial	28
1.5.2. Temporal.....	29
1.5.3. Social	29
1.5.4. Conceptual.....	29
1.6. Viabilidad de la investigación	29
1.7. Limitaciones	30
CAPITULO II.....	31
MARCO TEÓRICO.....	31
2.1. Antecedentes de Investigación	31
2.1.1. A nivel Internacional.....	31
2.1.2. A nivel Nacional	36
2.1.3. A nivel Local.....	41
2.2. Bases teóricas.....	42
2.2.1. Estrategias de cobranza	42
2.2.2. Tipos de cobranza.....	43
2.2.3. Clasificación de la cartera de crédito según la SBS	45
2.2.3. Dimensiones de estrategias de cobranza	45
2.2.4. Características de una Buena Cobranza	48
2.2.5. Aspectos para una buena cobranza.....	48
2.2.6. Herramientas de cobranza.....	49
2.2.7.Morosidad	50

2.3. Marco conceptual	54
CAPÍTULO III.....	57
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.1. Hipótesis.....	57
3.1.1. Hipótesis general	57
3.1.2. Hipótesis específicas	57
3.2. Método.....	58
3.3. Tipo de investigación	58
3.4. Nivel o alcance de investigación.....	58
3.5. Diseño de la investigación	58
3.6. Operacionalización de las variables	59
3.7. Población muestra y muestreo.....	62
3.7.1. Población	62
3.7.2. Muestra.....	63
3.8. Técnica e instrumentos	64
3.9. Consideraciones éticas.....	65
3.10. Procedimientos estadísticos	65
CAPÍTULO IV	66
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
4.1. Resultados.....	66
4.1.1. Descripción de resultados de las encuestas	66
4.1.2. Descripción de resultados de la revisión documentaria	107
4.2. Prueba de Hipótesis	113

4.3. Discusión de resultados	118
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFÍA.....	124
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	60
Tabla 2 Número de clientes de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, 2020.....	62
Tabla 3 Número de trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco,2020.....	63
Tabla 4 Muestra.....	64
Tabla 5 Considera Ud. que los clientes percibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda durante la pandemia Covid 19.....	66
Tabla 6 Considera Ud. que se aplicaron modalidades de rebaja en la tasa de interés durante la pandemia Covid 19	68
Tabla 7 Considera Ud. que se implementaron plazos en los cobros crediticios durante la pandemia Covid 19.....	69
Tabla 8 Considera Ud. que la entidad concedió facilidades a sus usuarios para el pago de su deuda durante la pandemia Covid 19.....	70
Tabla 9 Considera Ud. que los usuarios demostraron conformidad con los nuevos planes financieros durante la pandemia Covid 19.....	71
Tabla 10 Considera Ud. que la entidad financiera demostró incomprensión ante la situación de pandemia Covid 19	72
Tabla 11 Considera Ud. que los clientes fueron más puntuales en los pagos después de la rebaja en el interés durante la pandemia Covid 19	73
Tabla 12 Considera Ud. que la percepción de los clientes al bajar la tasa de interés durante tres meses, funcionó para que pagaran sus deudas.....	74
Tabla 13 Considera Ud. que los clientes estuvieron de acuerdo con el congelar tres cuotas durante la pandemia Covid 19.....	75

Tabla 14	<i>Considera Ud. que la reprogramación de la deuda funciona para que el cliente continúe pagando una menor tasa después del congelamiento de la deuda</i>	76
Tabla 15	<i>Considera Ud. que la entidad financiera aplicó el congelamiento a tiempo para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19</i>	77
Tabla 16	<i>Considera Ud. que la entidad financiera reprogramó las deudas oportunamente para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19</i>	78
Tabla 17	<i>Considera Ud. que la entidad tuvo capacidad de respuesta respecto al congelamiento y reprogramación de deuda durante la pandemia de Covid 19</i>	79
Tabla 18	<i>Considera Ud. que el procedimiento de cobranza aplicado fue adecuado para tramitar el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	80
Tabla 19	<i>Considera Ud. que se realizaron capacitaciones al personal que realizó los cobros del crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	81
Tabla 20	<i>Considera Ud. que el personal conoce y cumple los pasos a seguir para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	82
Tabla 21	<i>Considera Ud. Que se presentaron dificultades en el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	83
Tabla 22	<i>Considera Ud. que las estrategias y criterios específicos en el proceso de selección al personal, permitió que se realicen cobros de forma efectiva del crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	84
Tabla 23	<i>Considera Ud. que los usuarios morosos respondieron positivamente las notificaciones iniciales para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19</i>	85
Tabla 24	<i>Considera Ud. que durante la pandemia Covid 19, las negociaciones sobre el crédito vencido se vieron truncadas</i>	86

Tabla 25 <i>Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa son reincidentes</i>	87
Tabla 26 <i>Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera</i>	88
Tabla 27 <i>Considera Ud. que el reporte de la cartera morosa se ha incrementado con la pandemia por Covid 19</i>	89
Tabla 28 <i>Considera Ud. que el Covid 19 ha sido la causa principal para el incremento de la cartera morosa</i>	90
Tabla 29 <i>Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área rural</i>	91
Tabla 30 <i>Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área urbana</i>	92
Tabla 31 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido mayor a 3 meses</i>	93
Tabla 32 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado disconformidad con la cantidad de deuda en mora</i>	95
Tabla 33 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen la capacidad económica para pagar su deuda y la mora</i>	97
Tabla 34 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado interés por pagar la deuda vencida</i>	98
Tabla 35 <i>Considera Ud. que las personas están justificadamente en la cartera morosa</i>	99
Tabla 36 <i>Considera Ud. que en su mayoría las personas que están en la cartera de alto riesgo tienen compromiso de pagar su deuda vencida</i>	100

Tabla 37 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido correctamente informadas acerca de su situación de deudores y pago de mora</i>	101
Tabla 38 <i>Considera Ud. que se ha mantenido un nivel comunicativo adecuado con las personas que están en la cartera de alto riesgo acerca de su situación de deudores y pago de mora</i>	102
Tabla 39 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han recibido la visita de representantes de la entidad financiera oportunamente</i>	103
Tabla 40 <i>Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido informadas sobre su situación oportunamente</i>	104
Tabla 41 <i>Considera Ud. que la entidad financiera contempló un ratio de morosidad acorde a la realidad de la pandemia</i>	105
Tabla 42 <i>Considera Ud. que la entidad financiera tuvo capacidad de respuesta respecto a la tasa de morosidad en contexto de pandemia</i>	106
Tabla 43 <i>Resumen de la cartera de clientes morosos por línea de créditos</i>	107
Tabla 44 <i>Cartera de clientes morosos</i>	108
Tabla 43 <i>Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis General</i>	114
Tabla 44 <i>Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 1</i>	115
Tabla 45 <i>Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 2</i>	116
Tabla 46 <i>Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 3</i>	117

Índice de figuras

Figura 1 ¿Considera Ud. que los clientes percibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda durante la pandemia Covid 19?.....	66
Figura 2 ¿Considera Ud. que se aplicaron modalidades de rebaja en la tasa de interés durante la pandemia Covid 19?	68
Figura 3 ¿Considera Ud. que se implementaron plazos en los cobros crediticios durante la pandemia Covid 19?	69
Figura 4 ¿Considera Ud. que la entidad concedió facilidades a sus usuarios para el pago de su deuda durante la pandemia Covid 19?	70
Figura 5 ¿Considera Ud. que los usuarios demostraron conformidad con los nuevos planes financieros durante la pandemia Covid 19?.....	71
Figura 6 ¿Considera Ud. que la entidad financiera demostró incomprensión ante la situación de pandemia Covid 19?	72
Figura 7 ¿Considera Ud. que los clientes fueron más puntuales en los pagos después de la rebaja en el interés durante la pandemia Covid 19?	73
Figura 8 ¿Considera Ud. que la percepción de los clientes al bajar la tasa de interés durante tres meses, funcionó para que pagaran sus deudas?.....	74
Figura 9 ¿Considera Ud. que los clientes estuvieron de acuerdo al congelar tres cuotas durante la pandemia Covid 19?	75
Figura 10 ¿Considera Ud. que la reprogramación de la deuda funciona para que el cliente continúe pagando una menor tasa después del congelamiento de la deuda?	76
Figura 11 ¿Considera Ud. que la entidad financiera aplicó el congelamiento a tiempo para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19?	77

Figura 12 ¿Considera Ud. que la entidad financiera reprogramó las deudas oportunamente para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19?	78
Figura 13 ¿Considera Ud. que la entidad tuvo capacidad de respuesta respecto al congelamiento y reprogramación de deuda durante la pandemia de Covid 19?.....	79
Figura 14 ¿Considera Ud. que el procedimiento de cobranza aplicado fue adecuado para tramitar el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	80
Figura 15 ¿Considera Ud. que se realizaron capacitaciones al personal que realizó los cobros del crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	81
Figura 16 ¿Considera Ud. que el personal conoce y cumple los pasos a seguir para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	82
Figura 17 ¿Considera Ud. Que se presentaron dificultades en el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	83
Figura 18 ¿Considera Ud. que las estrategias y criterios específicos en el proceso de selección al personal, permitió que se realicen cobros de forma efectiva del crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	84
Figura 19 ¿Considera Ud. que los usuarios morosos respondieron positivamente las notificaciones iniciales para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19?	85
Figura 20 ¿Considera Ud. que durante la pandemia Covid 19, las negociaciones sobre el crédito vencido se vieron truncadas?	86
Figura 21 ¿Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa son reincidentes?	87
Figura 22 ¿Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera?	88

Figura 23 ¿Considera Ud. que el reporte de la cartera morosa se ha incrementado con la pandemia por Covid 19?.....	89
Figura 24 ¿Considera Ud. que el Covid 19 ha sido la causa principal para el incremento de la cartera morosa?.....	90
Figura 25 ¿Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área rural?.....	91
Figura 26 ¿Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área urbana?.....	92
Figura 27 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido mayor a 3 meses?	93
Figura 28 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido menor a 3 meses?.....	94
Figura 29 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado disconformidad con la cantidad de deuda en mora?	95
Figura 30 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expuesto la situación de la pandemia como causante de una deuda vencida?	96
Figura 31 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen la capacidad económica para pagar su deuda y la mora?	97
Figura 32 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado interés por pagar la deuda vencida?	98
Figura 33 ¿Considera Ud. que las personas están justificadamente en la cartera morosa?	99
Figura 34 ¿Considera Ud. que en su mayoría las personas que están en la cartera de alto riesgo tienen compromiso de pagar su deuda vencida?	100

Figura 35 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido correctamente informadas acerca de su situación de deudores y pago de mora?	101
Figura 36 ¿Considera Ud. que se ha mantenido un nivel comunicativo adecuado con las personas que están en la cartera de alto riesgo acerca de su situación de deudores y pago de mora?	102
Figura 37 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han recibido la visita de representantes de la entidad financiera oportunamente?	103
Figura 38 ¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido informadas sobre su situación oportunamente?	104
Figura 39 ¿Considera Ud. que la entidad financiera contempló un ratio de morosidad acorde a la realidad de la pandemia?	105
Figura 40 ¿Considera Ud. que la entidad financiera tuvo capacidad de respuesta respecto a la tasa de morosidad en contexto de la pandemia?	106

Introducción

La pandemia Covid 19 a parte de generar una crisis sanitaria, también trajo graves consecuencias en el contexto económico, social y político a nivel mundial. Es así como en nuestro país se percibió una recesión económica y está aún más por las medidas dadas por el Estado con el objetivo de mitigar los contagios y muertes de las personas, sin embargo a su vez impactando de manera negativo en las economías de las familias, tanto así que en varios países se tuvieron tasas altas de desempleo perjudicando los ingresos de las personas asimismo al cierre de muchas empresas y emprendimientos ocasionaron que muchos de estos no puedan disponer del dinero necesario para hacer los pagos bancarios en entidades financieras. Ante ello las entidades financieras tomaron medidas y estrategias de cobranza, sin embargo, no todas las estrategias les funcionaron en la disminución del nivel de morosidad por lo tanto en la presente investigación tiene como objetivo del presente estudio fue analizar las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020 durante la pandemia del Covid-19, para establecer el desarrollo y mejoras en dicha institución financiera.

Para lo cual se ha establecido 4 capítulos que a continuación mencionamos:

CAPITULO I. Se realizó el análisis de la realidad problemática y planteamiento del problema, seguido de la justificación de la investigación y se planteó los objetivos de la investigación, para luego redactar la delimitación de la investigación, la viabilidad y las limitaciones que se consideran.

CAPITULO II. Se Redactó el marco teórico, considerando los antecedentes investigativos a nivel internacional, nacional y local, se elaboró el marco teórico conceptual y los fundamentos de cada variable consideradas en la investigación.

CAPITULO III. En el presente capitulo se plantea las hipótesis, así como la metodología de estudio, la operacionalización de las variables, se considera la población de estudio como la muestra y el muestreo, para luego redactar las técnicas e instrumentos aplicados en el estudio.

CAPITULO IV. Se desarrolla el análisis y descripción de los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas, luego se realiza la discusión de resultados y finalmente se redacta las conclusiones y recomendaciones de nuestro estudio.

El informe culmina con la bibliografía y los anexos considera

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

La morosidad hace referencia al incumplimiento que tiene una persona sobre sus obligaciones de pago. Según Rodríguez (2015) “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (p.2).

De acuerdo a la SBS (2019) la morosidad de algún crédito “sucede cuando el cliente se ha retrasado por un periodo de tres meses en cumplir con el pago de su deuda. Es una situación de riesgo, pero aún no se considera como crédito irrecuperable”. Los países con altos porcentajes de morosidad estaban: Italia con 18% de morosidad, asimismo, España registró índices de morosidad, así lo indica el FMI, “España, pese a descender en los últimos trimestres la tasa de morosidad, registra un 6,3%, lejos de otros países como Estados Unidos, con 1,5%, Francia, 4% o Reino Unido, con 1,4%” (FMI, 2016).

En Latinoamérica, según el informe presentado por la empresa Moody's Corp (2020), se menciona que entre los grandes bancos de Latinoamérica los índices de morosidad se mantuvieron estables a los inicios del primer trimestre a pesar de la

pandemia. Por lo general, cuando hay una crisis que origina efectos colaterales en el empleo, hay un retraso de varios meses antes de que el impacto se refleje en las lecturas de incumplimiento. Según un reporte del FMI (2020), dada la pandemia ha empeorado el desempeño de las entidades financieras en toda América Latina, también estuvo debilitando la capacidad de repago de las empresas. El porcentaje de deuda empresarial en riesgo en América Latina que ha aumentado de 14% en diciembre de 2019 a 29% en junio de 2020, y llegó hasta cerca de 50% en el 2021.

En el contexto peruano, previo a la crisis sanitaria por la presencia de la pandemia, existía un crecimiento sólido de la cartera de créditos, por lo que los créditos directos se mantenían en una tasa de 6% y 9%, asimismo existía 2,500 millones de abastecimiento bancario adicionales con respecto a la regulación facultada (Instituto Peruano de Economía, 2020).

Asimismo, en el contexto nacional se cuenta con un sistema financieros que tiene participación activa específicamente de 4 bancos, sin embargo, se tenía el miedo de los créditos otorgados a los clientes de manera puntual, el mismo que hubiera podido afectar a todo el sistema bancario; en ese aspecto, que las entidades responsables tuvieron que tomar medidas para reducir los riesgos crediticios como es el incumplimiento de pagos. No obstante, dichas medidas incidieron los créditos que estaban vigentes y aquellos créditos que estaban retrasados como el crédito personal o de consumo (Holgado, 2022). Dentro de las medidas otorgadas por la “Superintendencia de Banca y Seguros” fueron que se reprogramarían las operaciones de créditos, las entidades financieras podían modificar las condiciones contractuales de sus créditos con sus clientes. Igualmente, dicha medida tenía como objetivo rebajar los riesgos de morosidad y así evitar el acrecentamiento de provisiones bancarias (SBS, 2020).

En referencia a la morosidad, en el año 2019, la tasa de morosidad en empresas grandes fue de 1.2%, de las empresas medianas fue 7.4%, de empresas pequeñas fue 8.8% y de microempresas fue 3.5%. La explicación de la alta tasa de morosidad por las pequeñas empresas fue por las altas tasas de interés, ocasionando el retraso en los pagos en las fechas correspondientes. Por otro lado, la morosidad de 2.9% y 3% fueron por los créditos de consumo y los créditos hipotecarios, asimismo la morosidad en un 0.3% fueron los créditos corporativos (Zuñiga, 2019, p.21).

A nivel local, las entidades financieras en la región del Cusco, los bancos solo toleraron altas tasas de morosidad aplicando una alta tasa de interés a los créditos de consumo, con lo cual han conseguido mayores utilidades, sin embargo, con la pandemia generada, las entidades bancarias prefirieron no arriesgarse mucho en los préstamos por lo que el riesgo crediticio era alto. Conjuntamente varias empresas dedicadas a las actividades de intermediación de créditos en diferentes sectores alejados de la zona urbana, tuvieron problemas, los índices de morosidad también aumentaron.

La Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar ubicada en Espinar Cusco, inició sus actividades en el año 2000 con la denominación “Núcleo Ejecutor Central y Foncodes”, a partir del 6 de julio del 2007 comienza a funcionar como una financiera privada “Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar”, es una empresa dedicada a realizar préstamos de microcréditos al sector rural, urbano marginal y urbano, para la realización de actividades económicas como la agricultura, ganadería, servicios, comercio mediante modalidades de créditos pignoratícios y créditos hipotecarios a niveles de interés distintos, por la característica de la actividad económica.

En los últimos años tras los efectos que se tuvo en la región por el Covid 19, ha ido creciendo la morosidad por causas de factores macroeconómicos y microeconómicos, perjudicando a la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, observándose el incremento del número de clientes morosos, debido al alza de los precios de los distintos productos, los fenómenos de la naturaleza, y por otras consecuencias que afectaron al poder adquisitivo de los deudores y sobre endeudamiento. Específicamente en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020 se denotó un incremento en los índices de morosidad. Es así que los clientes no han podido cumplir con los pagos de sus cuotas.

De seguir con esta problemática, podría traer consecuencias graves en la parte financiera de la entidad pudiendo poner en peligro el patrimonio, dado que, para el circulante de dinero, la disponibilidad de préstamos bancarios necesita una evaluación para no tener déficit y se verá afectada directamente en su utilidad y liquidez, lo que pondría en riesgo su permanencia en el mercado financiero.

Es por ello que, para mantener y controlar adecuadamente los índices de morosidad será conveniente aplicar estrategias para los cobros como los refinanciamientos, congelamiento y reprogramación de deuda, además de la renegociaciones sobre el crédito vencido con el fin de recuperar el capital y los intereses colocados a los diferentes clientes, disponer de una buena gestión de cobranza y así continuar con el otorgamiento de créditos y mantener en pie los servicios que brinda la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. Por ello, es necesario enfocarse en los escenarios que se dan debido a las maniobras de cobranza, debido a que estos contribuyen de manera directa a la recuperación de la cartera pesada y por ende al bienestar económico.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera las estrategias de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid -19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿De qué manera el refinanciamiento como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020?

PE2: ¿De qué manera el congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural, Cañipia Espinar Cusco, 2020?

PE3: ¿De qué manera la negociación sobre el crédito vencido como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020?

1.3. Justificación de la investigación

El estudio busca determinar de qué manera las estrategias de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19 en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020, describiendo la estructura organizacional de la oficina de cobranza, el tipo de calificación crediticia y el avance de pago de clientes morosos, con el objetivo de realizar una evaluación sobre la morosidad y en base a ello, reconocer cuales son las estrategias que se están tomando para la recuperación de los créditos y que el cliente no se sienta coaccionado por el personal de cobranza y funcionarios; conocer cuáles son las medidas que toma

la institución de microcréditos frente a usuarios morosos y realizar una descripción en el área correspondiente, la misma que se plasmará a través de las conclusiones y sugerencias, a las que se arriben.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera las estrategias de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar de qué manera el refinanciamiento como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

OE2: Determinar de qué manera el congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

OE3: Determinar de qué manera la negociación sobre el crédito vencido como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

1.5. Delimitacion de la investigacion

1.5.1. Espacial

La investigación se desarrolló en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar ubicada en la provincia de Espinar región Cusco.

1.5.2. Temporal

Para el presente estudio se consideró los datos recopilados en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco en el año 2020.

1.5.3. Social

El trabajo de investigación se realizó en torno a los clientes morosos y trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco 2020.

1.5.4. Conceptual

La investigación fue sustentada considerando las variables de estudio, que son las estrategias de cobranza y la morosidad.

1.6. Viabilidad de la investigación

Económica

El trabajo de investigación está garantizado financieramente, puesto que se cuenta con todos los recursos necesarios para la culminación de la tesis.

Social

La viabilidad de la presente investigación se sustenta debido a las coordinaciones y comunicación que se ha tenido y tiene con la institución materia de la misma, así como el acceso a la información en alusión a la morosidad en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Técnica

Se recurrieron a la utilización de la técnica encuesta asimismo como del análisis documental.

1.7. Limitaciones

En el proceso de realización del estudio, se asumió factores de riesgo que podrían limitar el desarrollo del trabajo; como por ejemplo las posibles dificultades en el acceso a la información de los usuarios – clientes que han sido o son considerados morosos, de los que se necesita dicha información sobre su situación y las causas de la demora en sus pagos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Chavarín R. (2015) en su artículo intitulada *“Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México”* tuvo como propósito principal verificar de manera empírica que la morosidad en México representó un factor respecto a la rentabilidad en las entidades bancarias. En cuanto a la metodología, el estudio fue de nivel descriptivo y explicativo, asimismo fue un estudio de corte transversal; la población estuvo compuesta por los clientes activos y para la recolección de datos se utilizó la ficha de análisis documental. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se respondió al objetivo del estudio donde, la morosidad si es un factor significativo de la rentabilidad de los bancos caso Mexico, asimismo se responde a la hipótesis, donde el nivel de morosidad es una variable que afecta de manera significativa y negativa en la utilidad de los bancos, por lo que estos pueden ser muy selectivos en la asignación de los créditos de esta manera evitar los posibles crecimientos del índice de morosidad y esta a su vez no pueda influir y perjudicar en la rentabilidad de la entidad.

Por otro lado, se analizó como población a cuarenta y dos bancos que son todos los que existen en la ciudad de México, entre los años del 2007 al 2013. Gracias a todo este universo de entidades bancarias se pudo obtener toda la información necesaria y poder llegar a los resultados.

Las estadísticas que se utilizaron como es Huasman – Taylor, un proceso estratégico y dinámico, al mismo tiempo la variable dependiendo siendo ROAE y ROAA, sin embargo los resultados más representativos se obtuvieron con la primera variable y son los que llegaron a mostrarse.

Haciendo uso del modelo estático, se estableció que el nivel de morosidad no es un factor tan determinante de las utilidades de la banca comercial de México, sin embargo lo es frente a la capitalización, la exposición de la totalidad del riesgo, el tamaño, mixtura de riesgos y los gastos administrativos.

De acuerdo a la hipótesis planteada, se obtuvo otro resultado como es la razón del préstamo es no significativo, el cual ha incrementado a la no significancia de la variable morosidad, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y para que suceda lo contrario las dos variables debieron tener una tendencia negativa y significativa.

Vasquez J. (2020) en su tesis intitulada *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan - Cuenca - Ecuador”*, cuyo objetivo general de estudio fue analizar los factores que influyen en el nivel de morosidad. En cuanto a la metodología aplicada fue cuantitativa, la técnica que se utilizó fue las encuestas y entrevistas. En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

En la entidad mencionada la tasa de morosidad alcanza a un 9.19% calificándose como riesgo alto, por lo que la entidad estaría enfrentando a un riesgo en cuanto a sus rentabilidades en el mes de marzo.

El riesgo de crédito en la cartera surge como resultado del incumplimiento de los términos de pago del crédito por parte de los socios, ya que la fecha límite para el pago del préstamo es el primer día de pago. Pues bien, esta realidad es obvia porque actualmente existen diversas circunstancias en el país y el mundo por las cuales los socios no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago del préstamo en las fechas de solicitud del préstamo.

Una vez analizada la posibilidad de que existan todos los riesgos asociados con altos índices de morosidad en la cartera de préstamos, se considera necesario actualizar o reestructurar las políticas de crédito y cobranza para ayudar a cumplir con todas las obligaciones de pago de los préstamos mediante la reestructuración de las políticas internas de crédito y cobranza. Los resultados deseados se lograron estandarizando los indicadores de la cartera delictiva y logrando reducciones favorables del envejecimiento.

Sainz S. (2017) en su tesis intitulada *“El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad”*, cuyo objetivo general de estudio fue analizar de manera conjunta a través de un estudio empírico, el desarrollo y las crisis del sector de las microfinanzas, para lo que aplicó la regresión logística. En cuanto a la metodología la presente investigación utilizó el modelo Logit que es un modelo de regresión lineal clásica. En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

El desarrollo económico tiene un impacto positivo y significativo en la industria de las microfinanzas. Este crecimiento económico aumenta el ingreso per cápita de los microempresarios y, por lo tanto, tiene más posibilidades de pagar los préstamos y reducir los atrasos.

El estudio encontró que cuando el desarrollo de la economía nacional es moderado o negativo (crecimiento más rápido), la correlación negativa entre diferentes sectores no refleja claramente la relación entre el desarrollo del sector financiero y el desarrollo del sector de microfinanzas. – 2,81%), si el crecimiento económico muestra crecimiento (la tasa de crecimiento es superior a 7,61 – 8,21%), existe una correlación positiva entre los dos sectores.

El desarrollo del sector financiero tiene un impacto negativo respecto al sector de las microfinanzas, provocando un aumento de las competencias y los efectos sustitutivos entre ambos sectores. En ese entender, la crisis económica reduce las fuentes de financiación de las IMF y ralentiza su crecimiento. Tal es el caso, un sistema financiero desarrollado atraerá clientes a las microfinanzas no sólo por la falta de microfinanzas, sino también porque el sistema financiero tradicional tiene una gama más amplia de productos, mayor flexibilidad y mayores costos de financiación.

Partiendo de la perspectiva de aquellos factores financieros internos, las probabilidades de una crisis de una institución de microfinanzas están estrechamente condicionada con la rentabilidad financiera. Una alta rentabilidad financiera indica un alto rendimiento de la cartera de préstamo, por ende, hay mejoras en la calidad de la cartera. Adicionalmente, el exceso de recursos, medido por un alto índice de liquidez y un alto índice de préstamos a depósitos, también afecta la probabilidad de una crisis de las IMF.

Tierra C. (2015) en su tesis intitulada *“El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. LTDA. del Cantón Ambato”*, que como objetivo general se consideró dar a saber las incidencias de los Riesgos Crediticios y las Morosidades; la metodología que se recurrió en la investigación fue

cualitativa de diseño experimental a nivel exploratorio y de naturaleza descriptiva. La población y muestra estuvo conformado por 10 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con el fin de recolectar la información. En la investigación, el tesista llegó a las siguientes conclusiones:

El trabajo en el crédito cooperativo se realiza sin un control adecuado, por lo que los riesgos crediticios tienden a incrementarse y amenazar el funcionamiento de la institución.

El procedimiento para recibir un préstamo no se divulga, ya que cada individuo debe analizar y cumplir con varios requisitos con anticipación, de lo contrario el capital de la entidad puede estar en declive.

A los funcionarios de la cooperativa les quedó claro que no todos entendían las políticas administradas por la agencia y que todos debían entenderlas para poder brindar un servicio eficaz.

Por último, se puede comprobar si la falta de un programa preventivo del riesgo de crédito que minimice este índice afecta directamente al nivel de insolvencia de la cooperativa.

Coronel L. (2019) en su investigación intitulada "*Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, Ecuador*", como objetivo principal fue de diseñar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida. En cuanto a su metodología, la investigación fue de tipo descriptivo y utilizó el análisis cuantitativo y cualitativo. El autor, llegó a las conclusiones siguientes:

El sector de las cooperativas de ahorro y crédito, tiene problemas respecto a las grandes cantidades de incumplimiento de las obligaciones de sus asociados que

debilita su patrimonio, todo esto por el inadecuado esquema de gestión de cobranzas. La clase media ha demostrado por su cumplimiento, que se puede mantener el crecimiento del PBI, pero que sin embargo sus aportes están condicionados por la disponibilidad de dinero con que cuentan.

El índice de incumplimiento de las carteras de préstamos al consumo es artificialmente estable como resultado de amortizaciones de carteras o absorción a través de nuevas colocaciones, por lo que el índice en sí no es una descripción confiable del alcance de los incumplimientos de los participantes. Los modelos de evaluación de riesgos (por ejemplo, scoring) no son herramientas confiables, ya que los criterios para clasificar las carteras de crédito a menudo se malinterpretan, sustituyendo la fuente de pago, el destino del crédito o ambos, dependiendo de lo que sea más beneficioso para la contraparte, para que la base de datos lo haga. No se puede mantener la coherencia o la coherencia en el desarrollo de modelos econométricos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no establece reglas especiales para los programas de educación financiera de las cooperativas de crédito y crédito, otorgando así préstamos a la mayoría de personas que no entienden los beneficios, costos, derechos y obligaciones de los programas de educación financiera. La gestión en algunos casos es de incumplimiento y retrasos en el crédito en función del monto de la participación.

2.1.2. A nivel Nacional

Cavero M. (2020) en la tesis intitulada *“Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frio norte E.I.R.L. Chiclayo 2019”*, cuyo objetivo fue proponer estrategias de recaudación para disminuir la espera de deuda pendiente en la empresa comercial. En la metodología, el tipo de investigación

fue descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 400 clientes activos, teniendo como muestra de 96 clientes. Se arribaron a las siguientes conclusiones:

Las tácticas de recuperación de la deuda no llegaron a ser efectivas, ya que un porcentaje del 56 % de encuestados manifestaron que las estrategias de cobranza no han sido efectivos por lo que la morosidad se incrementó.

Las propuestas para disminuir las moras en un 30% se ha realizado un refuerzo con una estrategia preventiva basado en la herramienta que los clientes conocen como el EQUIFAX, y que se debe sincerar las cuentas por cobrar que solventaría a la entidad en la deducción de los gastos a efectos tributarios (66.90%) respecto a la renta neta imponible.

La estrategia de cobranza propuesta tiene como objetivo reducir el monto de la deuda en un 30%, lo que esperamos resulte en una reducción del número de deudores y, con suerte, en una mejora de la gobernanza. La equidad en la consolidación de cuentas beneficiará a la empresa al deducir gastos fiscales del 66,90% de la renta neta imponible.

Núñez F. y Pinedo K. (2018) en su tesis intitulada *“Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018”*, tuvo como objetivo general elaborar estrategias de cobranza para lograr reducciones de los índices de morosidad crediticios realizados en la empresa. En la metodología, el diseño presentado fue cuasi experimental, la población estuvo conformada por los créditos aplazados de la empresa “Inversiones y Servicios Horizonte”. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se ha evidenciado que existe una morosidad elevada equivalente al 78,1% con relación a la cartera total, lo que indica que se deben ordenar cambios desde las estructuraciones para un otorgamiento de un crédito hasta su total cancelación.

Se han realizado diferentes acciones a los clientes para el cobro de sus aportes vencidos, con llamadas, email, visitas domiciliarias, para lo cual se establecieron nuevos procesos. Se han elaborado nuevos procesos para la selección de funcionarios en el área de créditos, que cumplan con las políticas de la empresa, de tal forma se logre un buen proceso crediticio y su respectiva cobranza.

La cartera morosa se encontró en S/388,800.00 al 31 de diciembre de 2017, con un alto endeudamiento que asciende al 78.14% del total de la cartera, lo que indica diversos cambios como la reestructuración que se tuvo que hacer desde el otorgamiento del crédito.

Las estrategias de cobro se describieron como desarrollar un plan de comunicación basado en la cantidad de días de mora del cliente y reportar llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas domiciliarias. Informes, diagramas de flujo, Mapros y funciones individuales para cada proceso para brindar mayor información cuando los gerentes solicitan las áreas de crédito y cobranza, ya que son consistentes y alineados con las políticas de la empresa.

Castillo T. (2019) en su tesis intitulada "*Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén*", cuyo objetivo fue realizar un Plan de Gestión de la Morosidad. En cuanto a su metodología, la investigación fue de nivel descriptivo – propositiva, de diseño no experimental y transversal; se aplicó una encuesta a 19 clientes, para conocer la gestión de la morosidad, llegando a los siguientes resultados:

La gestión de la morosidad fue importante en la mejora de los procesos de entrega y recuperación crediticia, así como del plan de gestión que ayude a la disminución del índice de morosidad en la entidad de estudio.

Según los resultados, el plan incluye: mejorar los sistemas analíticos de riesgos a nivel preventivo y fortalecer sus capacidades profesionales de los empleados que trabaja en los sistemas crediticios y financieros, incluidos los sistemas de información y comunicación de la sede de Jaén, concordantemente que la tasa de morosidad de las agencias de Jaén es del 5,89% en el 2018.

Según el personal de la Agencia Jaén, la gestión de estándares fue calificada como "muy buena" (68%) y "buena" con un 26%, lo que indica que la cartera de préstamos y cobranzas está operando de manera efectiva y confiable en el control de la deuda.

Las dimensiones de la "Gestión de Morosidad" han sido valoradas de la siguiente manera: "Capacidad y Garantía de Pago" tuvo un 63% en "De Acuerdo" o bueno. En la dimensión "Mora Vencida", tuvo un 75% en "Muy de Acuerdo" o muy bueno. En la dimensión de "Mora Alto Riesgo", tiene un 58% en "Muy de Acuerdo" o muy bueno; y, en la dimensión "Disminuir Morosidad", tuvo un 58% en "Muy de Acuerdo" o muy bueno.

Villegas E. (2018) en su tesis intitulada "*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017*", tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico de la morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa Mi banco Jaén - 2017. En cuanto a la metodología la investigación, esta fue descriptiva-correlacional de diseño cuantitativo, donde la población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores de Mi banco Agencia Jaén Matriz. Se arribaron a las siguientes conclusiones:

En conclusión, luego del diagnóstico de la delincuencia actual en Mibanco Agencia Jaén, se determinó que el índice de criminalidad aumentó un 9% de enero a diciembre de 2015 y quedó en un 20%. una caída del 3 por ciento En el primer trimestre de este año, la tasa de morosidad fue del 3%. Asimismo, en 2015 se canceló una cartera de 20 clientes con una deuda total de S/ 48.750,00, la cual aumentó a 25 clientes en 2016 con una deuda total de S/ 65.000,00 respectivamente, los cuales se reportaron como fondos irrecuperables. Según los informes anuales, la estimación del ROA es variable, por lo que se nota un aumento del 10% al 80%.

Se realizó un diagnóstico del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad financiera localizada en Jaén para el año 2017, el cual estableció objetivos estratégicos encaminados a lograr rentabilidad y cobertura, con objetivos de mediano plazo: lograr eficiencia, alcanzar productividad y lograr una atención al cliente acorde a el estado financiero. perspectiva, procesos internos, crecimientos, aprendizajes, desarrollos e innovaciones además del desarrollo de la satisfacción de los clientes. En promedio, se alcanzaron el 80% de los objetivos estratégicos de rentabilidad y el 89% de los objetivos estratégicos de cobertura.

El análisis de correlación de los indicadores económicos y financieros mostró que los retrasos en los pagos afectan negativamente tanto la rentabilidad como el beneficio neto, afectando gravemente la implementación de los objetivos estratégicos de la empresa desde el punto de vista económico y financiero.

Miranda L. (2018) en su tesis intitulado *“Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017”* cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma. En cuanto a su metodología, se empleó un diseño no experimental, donde la población de estudio estuvo conformada por 73 colaboradores

del área de créditos y cobranza, facturación, la muestra aleatoria fue de 62 colaboradores, la investigación tuvo como conclusiones:

La investigación determinó la existencia de una relación significativa entre ambas variables propuestas, el estadístico Rho de Spearman arrojó un valor de correlación de 0,398 con un p valor de 0,001.

Se respalda la existencia de una relación significativa entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de los clientes, mediante el estadístico Rho de Spearman dio un valor de 0,614 y p valor de 0,000.

Asimismo, se evidenció la existencia de una relación significativa y débil entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez de los clientes, con un resultado de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,330$) y un p-valor igual a 0,009

2.1.3. A nivel Local

Phlico I. y Pacheco T. (2016) en su tesis intitulado "*Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013*" tuvo como objetivo general determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia, para lo que aplico el método cuantitativo de diseño no experimental, a lo que arribaron a las siguientes conclusiones, confirmando la hipótesis general planteada.

Existe un alto nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad, por lo que se confirma la hipótesis general del estudio.

El proceso, método y tipo de evaluación crediticia afectan el nivel de las tasas de incumplimiento de tal manera que se confirma la primera hipótesis específica.

La agencia Portal Espinar de la CMAC Cusco tiene una baja tasa de morosidad del 62,3% según la calificación crediticia de los analistas de crédito, apoyando así la hipótesis nula específica.

Quispe P. (2016) en su estudio intitulado "*Mora y cumplimiento de objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Santiago, periodo 2015-2016*", se planteó como objetivo general determinar en qué medida la mora influye en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, para lo que aplicó un diseño no experimental de nivel descriptivo, haciendo uso del método inductivo - deductivo, con un enfoque cuantitativo. Para el proceso de acopio de la información fue por medio de entrevistas, encuestas y el análisis de documentos. Teniendo que concluir que:

Se estableció que existe un comportamiento de mora con la rentabilidad, el estadístico Tau B de Kendall cuyo índice indica un 0,6818 de correlación, lo que se deduce que a mayores niveles de mora vencida se ven influenciadas el nivel de rentabilidad, lo que se traduce en pérdida de tiempo en el proceso de recuperación de créditos, viéndose afectado el logro de los objetivos estratégicos de la entidad mencionada.

Se determinó la relación directa entre la mora de alto riesgo y las provisiones de la entidad en mención, cuyo, el estadístico Tau B de Kendall indica un 0.5455 de correlación, lo que se establece que la mora durante el 2015 registró incrementos en algunos sectores económicos, que elevaron las ratios de morosidad y el incremento de los castigos en la cartera morosa, lo que repercutió en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrategias de cobranza

Según Morales y Morales (2014) se deben segmentar la cartera de clientes al acorde de las características comunes, el monto, producto contexto, perfil del cliente o la deuda, las estrategias son de mucha importancia porque determinará acciones

para el cobro eficiente sin afectar el segmento de clientes. Por su parte Resendiz (2021) indica que, si se realiza correctamente el proceso de cobranza, dichas entidades pueden percibir valores que corresponden a las deudas que los clientes han contraído con ellas. De la aplicación correcta de la cobranza dependerán los gastos administrativos y operativos en la empresa, que le permitirán apalancar el crecimiento y cubrir los imprevistos.

2.2.2. Tipos de cobranza

De acuerdo a Resendiz (2021) se considera los siguientes tipos:

- **Cobranza normal.** Esta cobranza se ejecuta por los medios tradicionales o sea entre los mecanismos que la entidad cuenta, por el cual el cliente posee información de la evolución de su crédito.

- **Cobranza preventiva.** La cobranza preventiva se realiza por vía telefónica con clientes que no pudieron contactarse, por lo que son visitados a sus domicilios con la finalidad de saber el motivo de su mora.

- **Cobranza administrativa.** Para la cobranza coactiva se considera a clientes con deudas por vencer y son nuevos, lo que conlleva mayor trabajo de cobranza, lo que se estila es realizar la cobranza vía telefónica.

- **Cobranza domiciliaria.** La cobranza se realiza a aquellos clientes que se encuentran retrasados o son considerados morosos, para lo cual es necesaria la visita domiciliaria para informarle sobre la deuda que tiene.

Esta cobranza es conveniente que sea llevada por un corresponsal identificado, así como supervisado por un gestor.

Considerando el grado de atraso, se clasifican:

Cobros en efectivo: Significa los cobros en caso de atrasos o saldos pendientes (si están vencidos).

Por convenio: Este convenio se establece cuando se realiza el pago no menor a un 50%.

Cuentas morosas. Se considera a aquellos créditos que no han llegado a pagarse según lo acordado inicialmente dados los plazos acordados. Las cuentas morosas son créditos vencidos.

Cuenta dudosa. Estas cuentas morosas se recuperan mediante cobranzas administrativas, extrajudiciales, prejudiciales o judiciales, dependiendo de la reacción de los deudores al proceso de cobro.

Cobranza extrajudicial. Esta cuenta se realiza para las cuentas vencidas que previamente fueron notificados o informados sobre su deuda, para lo que se realiza las siguientes acciones: a) Verificación de la persona natural o jurídica, b) Ubicarlos nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial, que tuviera el cliente, c) Crear un contacto directo del personal con el deudor para llegar a un acuerdo por la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial. Esta cobranza se realiza por medio de estas entidades de cobranza, por lo que el acreedor debe ubicar al deudor para persuadirle con sus obligaciones y de tal forma no llegar a un juicio. Asimismo, de que los gastos ocasionados son cobrados al deudor en el rubro de gastos de cobranzas.

Cobranza judicial. Esta cobranza se realiza cuando el deudor no cumplió con sus obligaciones de pago, por lo que el acreedor procede a tomar acciones sobre los pagarés o letras contraídas que constituían las garantías, por lo que el acreedor realiza todos los trámites ante los tribunales de justicia para que a través del cual se recupere los saldos y los gastos que originan el proceso judicial. Si el deudor no paga por este proceso, se procederá al embargo de los bienes del deudor, así como la liquidación de las hipotecas, prendas etc.

2.2.3. Clasificación de la cartera de crédito según la SBS

a) Categoría normal

Está representado por deudores que siguen el cronograma de sus pagos crediticios con acuerdo a lo establecido inicialmente, se establece atrasos de hasta ocho días calendario.

b) Categoría con problemas potenciales

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

c) Categoría deficiente

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

d) Categoría dudoso

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

e) Categoría pérdida

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario (SBS, 2008).

2.2.3. Dimensiones de estrategias de cobranza

2.2.3.1. Refinanciamiento

Para Gonzalez (2021) el objetivo para la refinanciación es reemplazar un préstamo que se viene dando con otro nuevo préstamo. Se acuerda refinanciar para lograr las facilidades de pagos (tipos interés inferiores o fondos adicionales) (p.95). Por lo que las empresas que tienen buenos resultados estarán en la posibilidad de refinanciar sus deudas y así reducir el costo financiero. Para el proceso de

refinanciación se debe proporcionar la información financiera a fin de que evalúe su estado económico, se debe analizar además las obligaciones que pudiera tener, si fuera el caso se debe consignar la garantía de sus predios, valores negociables, automóviles y otros. La refinanciación que no sea económico tiene sus ventajas porque proporciona tasas de interés bajas, si la refinanciación implica dinero nuevo esto implicara que no necesariamente el interés sea bajo, pero que se incrementara la liquidez para lograr cobertura de las necesidades prioritarias.

2.2.3.2. Congelamiento y reprogramación de la deuda

El Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2020) mediante resolución ministerial N° 296-2020-MEF/15 publicó las “Normas de funcionamiento del esquema de garantías Covid-19”.

Según las cuales el presente documento tiene por medio la regulación de los aspectos operativos; disposiciones adicionales previstas en el plan. También se incluyen fechas de vigencia para otorgar reprogramaciones de créditos personales, de consumo, de vivienda, de vehículos, personales y Mypes.

Aspectos más resaltantes

Los aspectos más resaltantes de acuerdo a Verona (2020) son los siguientes.

Elegibilidad de los créditos reprogramados: Los créditos reprogramados que son cubiertos con las garantías establecidas, presentando como características que deben ser créditos de consumo, para viviendas, personales, vehiculares o Mypes.

Referente a créditos reprogramados acogidos al esquema de garantía Covid-19 no podrán programarse por un período mayor a treinta y seis (36) meses, incluido el período de gracia otorgado.

El plazo del crédito reestructurado debe ser de al menos 6 meses para créditos de consumo y privados, créditos automotrices y créditos Mypes, y el plazo del crédito reestructurado debe ser de al menos 9 meses para créditos hipotecarios.

Elegibilidad de los deudores: Son elegibles para el esquema los deudores clasificados como normales o potencialmente problemáticos (CPP) por la “Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Policía Federal (SBS)” el 29 de febrero de 2020 (Ley 31050) y son elegibles como artículos de crédito.

Préstamos de consumo y privados: el volumen total de préstamos en el sistema financiero no puede exceder los S/. 10.000 al 31 de agosto de 2020.

2.2.3.3. Negociación sobre el crédito vencido

Cartera vencida

Según Martínez y Meybol (2016) la cartera vencida es definida como la cartera total de una entidad financiera que al plazo convenido el acreedor no ha recibido el pago correspondiente, por lo que genera mora e intereses sobre los pasivos vencidos.

Cuando los acreedores de la deuda no pagan las cuotas, se defiende con la porción de liquidez que queda en la Institución no se ve perjudicada mucho mientras que no se llegue a afectar directamente a los activos que son motivo del no pago al acreedor por lo que se seguirá sumándose intereses sobre las cuotas.

Según el Banco Colombia (2021) “La cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días de su fecha de vencimiento” (p.2).

Se coincide con el autor de que aquellas carteras vencidas muchas veces son favorables debido a que por ser justamente vencidos tienen que ser transparentes de

cartera vigentes a cartera vencida lo cual no debe pasar los 90 días de la fecha de su vencimiento después de ello la entidad toma otras medidas con tal no tener pérdidas.

2.2.4. Características de una Buena Cobranza

Duemint (2021) indica las siguientes a considerar:

Ágil: Porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, la pérdida de cuentas, causa una buena imagen, plazos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.

Normativa: Una cobranza sin reglas o normas claras y precisas produce el caos en el manejo de cartera.

Planeada: Debe responder a un sistema y a un plan. Todo proceso que logre estas características, tiene un mayor grado de probabilidad que se logre el pago de los créditos vencidos (p.75).

2.2.5. Aspectos para una buena cobranza

Bautista (2021) manifiesta que el buen gestor de cobranzas debe manejar bien los siguientes aspectos de cobranzas.

Reconocimiento: el primer paso para el cobro de deudas es que el cliente admita que nos debe, pero si la deuda es demasiado grande, el cliente puede negarse a admitir que nos debe y el cobro puede ocurrir, pero se debe probar con absoluta certeza el origen y el monto de la deuda.

Aceptación: Una vez cumplidos los objetivos anteriores, usted como gestor eficaz debe conseguir la aceptación de la cuenta por parte del cliente. Si la cuenta está muy vencida, es posible que el cliente nos haya dicho que nunca pagará, por lo que es muy importante que el cliente demuestre que está dispuesto a pagar.

Importe: Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que, si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.

Tiempo: Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo: Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago.

Ejecución y seguimiento: En cuanto se logre lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que, si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo.

Clientes morosos: Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es necesario tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la Negociación (p.46).

2.2.6. Herramientas de cobranza

Czerny (2021) la herramienta más efectiva es la combinación de todas las herramientas de cobranza y se deben utilizar en diferentes circunstancias, las más efectivas son:

Llamadas telefónicas: Esta estrategia genera retroalimentación y permite el diálogo, es una de las herramientas que más se utilizan.

Mensaje a través de los celulares: Con el avance de la tecnología esta herramienta es utilizada con más frecuencia cuyos resultados son efectivos.

Correo electrónico: Estas acciones son dirigidas a los clientes que cuentan con sus correos electrónicos, mediante mensajes escritos o auditivos.

Visitas personales: Este procedimiento es utilizado cuando no se puede ubicar al cliente y no se cuenta con una orden judicial y no se puede acceder al número de teléfono del cliente.

Cartas: Tienen la finalidad de informar el pago de sus atrasos, el texto debe estar redactado de forma clara y sencilla, con el propósito de persuadir al cliente en el pago de sus obligaciones.

2.2.7.Morosidad

Según Petrosa (2016) señala que la falta de pago por parte de un deudor en una obligación al momento del vencimiento se conoce como morosidad. La cartera morosa, por su parte, se compone de los créditos que tienen deficiencias deficientes, dudoso o de pérdida, lo que significa que incluye la totalidad de los créditos que se encuentran en situación de mora. Esta cartera comprende tanto créditos incobrables o difíciles de recuperar a pesar de haber sido evaluados positivamente en un inicio, como aquellos que se encuentran vencidos, en proceso de cobranza judicial, refinanciados o reestructurados, pero netos de provisiones.

Según Roldan (2018) “La morosidad tiene efectos negativos para la institución financiera y para el cliente acreedor de una mora. La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago” (p.36). Del texto se puede deducir que la persona morosa es aquella que, teniendo conocimiento de sus obligaciones, por razones

desconocidas no realiza sus pagos, perjudicando el desarrollo empresarial. Para Mendoza (2020) la morosidad desde el punto de vista formal es simplemente el cumplimiento tardío de su deuda, no supone incumplimiento total, dicho incumplimiento genera intereses moratorios en función al retraso acumulado que perjudican directamente a los clientes y que contribuirá a compensar al pago a su acreedor.

2.2.7.1. Dimensiones de morosidad

Incumplimiento de los clientes en el pago

Respecto a lo mencionado de ruptura de contratos con entidades bancarias, el impago de cualquier tipo de préstamo puede tener graves consecuencias para el usuario. Las reglas serán diferentes para cada deudor en función de su calificación crediticia y número de días de mora (SBS, 2018). Si se tienen en cuenta estos niveles, los deudores contra los que los bancos aplicarán medidas estrictas entrarán en la categoría de clientes con problemas, deficiencias, dudas y pérdidas. Todos deberían pagar su deuda bancaria a tiempo y priorizar el pago antes de pagar tarifas adicionales.

La incapacidad de un cliente para pagar a tiempo un préstamo de una institución financiera se conoce como incumplimiento del préstamo o falta de pago de intereses en las fechas de vencimiento. Si el prestatario incumple, los bancos inician procedimientos legales para cobrar o garantizar la garantía proporcionada en el préstamo.

Deuda vencida

La deuda vencida hace referencia a lo Según Fernández (2001), “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del

deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”

Según Alarcón (2019), la cartera vencida se relaciona a los créditos que benefician a las entidades bancarias que deben ser transferidos de la cartera vigente a la cartera vencida dentro de los 90 días siguientes a su caducidad por estar vencidos e impagos. Los montos pendientes de pago bajo una carta de crédito se considerarán exigibles dentro de los 90 días siguientes al vencimiento del plazo aplicable, a menos que se ejerza la facultad de rescindir todo el plazo de la carta de crédito en caso de falta de pago. El monto total de la operación deberá estar incluido en la cartera a pagar.

Cartera de alto riesgo

“La cartera vencida es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial” (SBS, 2018).

Asimismo, la cartera de créditos vencidos es la suma de los créditos reestructurados, los créditos refinanciados, los créditos vencidos y las cuentas por cobrar. En las carteras de inversión de alto riesgo, la empresa ha utilizado todas las herramientas adecuadas para la recaudación de fondos. Esto también se aplica a que no hayas pagado a tiempo una deuda que tenías con una o varias personas. También, es un pago atrasado de una deuda contraída por uno o más clientes en una institución financiera (Valladolid, 2022).

2.2.7.2. Indicadores de morosidad

Según Farje et al. (2016) nos refiere según al aspecto financiero:

Créditos Vencidos: Para el caso de créditos comerciales corresponden al saldo total de los incumplimientos pasados a los 15 días. Al respecto del

financiamiento de las MYPES son aquellos saldos totales con un atraso mayor a 30 días, para préstamos personales, hipotecarios y de arrendamiento, son considerados vencidas cuando superan los 30 días y el saldo ha superado los 90 días.

Créditos en cobranza judicial: Se considera a aquellos créditos que se encuentran en proceso judicial o con recuperación de manera judicial.

Créditos refinanciados: Son los que se realizaron cambios en la cuota y/o plazo que fueron pactados el inicio, por lo que por dificultades el cliente no ha podido realizar el pago, por lo que solicita nueva refinanciación de su crédito.

2.2.8. El sistema Financiero y la Banca Moderna

Según Ordóñez et al. (2020) “El sistema financiero es uno de los pilares fundamentales en la economía, el sistema financiero está conformado “Por los mercados financieros, los instrumentos financieros, las instituciones financieras, privadas y públicas, previamente autorizadas para operar dentro de un país en el rubro de intermediación financiera y los organismos de supervisión” (p.57).

Según Elizalde (2019), toda empresa financiera realiza las siguientes actividades: Captación de depósitos, otorgación de préstamos. Factoring, pago de servicios, emisión y gestión de medios de pago como tarjetas de crédito y cheques entre otros” (p.11). Hoy en día el crédito es un aspecto importante en la economía, puesto que permite la adquisición de bienes y servicios sin la necesidad de contar con efectivo, el crédito contribuye al desarrollo de la economía y tiene muchas ventajas, por lo que el crédito debe estar bien reglamentado y sobre todo que se manifieste la transparencia y que beneficie no solo a los acreedores sino al cliente y por consiguiente al país. Por su parte Anachuri (2019). Indica que el crédito bancario es

aquella operación donde el banco responsabiliza un monto de dinero que debe ser devuelto en un lapso de tiempo con el respectivo interés, de acuerdo a lo pactado.

2.2.9. Evaluaciones crediticias

Gomez (2017) nos indica que desde el momento en que el cliente nos proporciona información constituye una relación con el área financiera. La información proporcionada es de vital importancia a la hora de aprobar el crédito, es decir si la información brindada califica entonces el sujeto de crédito es aprobado. Por esta razón es importante que la persona o cliente llene los datos completos, la entidad donde trabaja su edad, su clasificación del sistema de morosidad, adicionalmente se debe efectuar la verificación, las centrales de riesgo, su base de datos y otros que sean datos para corroborar la información.

2.2.9.1. Tipos de Créditos según su destino

La SBS (2003) en su Resolución N° 808-2003 nos brinda los siguientes conceptos:

Créditos Comerciales, se denomina a los créditos que se consideran directos o indirectos otorgados a personas naturales o personas jurídicas, con la finalidad de que sean utilizados para financiar su producción, comercialización y otros.

Créditos de Consumo, se considera a los gastos no necesariamente usados para el negocio, sino para la adquisición de bienes y servicios, o sea para gastos personales.

2.3. Marco conceptual

Activo. “Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos” (NIIF, 2016,p.1).

A largo plazo. Según Lopez, (2020) “El vencimiento será superior a un año. Entre este tipo de fuentes destacan el préstamo bancario, las ampliaciones de capital o las emisiones de obligaciones” (párr. 15).

Apalancamiento financiero. Según Figueiras (2022) “El apalancamiento es una estrategia financiera asociada con la forma de financiarse y de gastar” (p.2).

Comisión. Según López, (2019) considerado como una parte del valor total de una determinada transacción, es usualmente considerado para el pago de los salarios de los vendedores.

Corto plazo. Según Carrión, (2016) “El plazo de devolución es inferior a un año. Como ejemplos se pueden citar el crédito bancario y la línea de descuento” (p.1).

Fuentes de financiación. Las fuentes de financiación de entidades empresariales son vías que se utilizan para obtener los recursos necesarios que sufraguen las actividades. (López, 2020, párr.1).

Interés. Según Lopez y Morales (2019) se considera a la tasa por el precio del dinero, o también es el precio que se paga por hacer uso de una cantidad de dinero en un tiempo determinado.

Morosidad. Según Roldan (2018) define cuando el deudor se retrasó en el pago de su crédito en un periodo de tres meses, es considerado de alto riesgo pero que puede recuperarse.

Obligación. Se denomina a las deudas que existen, pero que no están cuantificados o reconocidos por una norma, por ejemplo, se consideran a los bonos de reconocimiento de las personas que pasaron al Sistema Privado de Pensiones (MEF, 2001).

Pasivo. “Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos” (NIIF, 2016, p.1).

Ratios de endeudamiento. Según Sanjuan (2020) “Los ratios de endeudamiento relacionan masas patrimoniales del balance de situación y nos informan acerca del grado de endeudamiento de las empresas” (p.5).

Recursos financieros. Se considera a los recursos financieros o recursos líquidos. Son considerados los pasivos del balance, que pueden ser créditos a corto, mediano y largo plazo, financiación externa e interna y capitales permanentes y no permanentes (Equipo Editorial, 2021).

Refinanciamiento. La refinanciación o reestructuración “Consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros” (ASOBANCARIA, 2019, p.1).

Selección de Crédito. La selección de crédito se realiza con la finalidad de clasificar a los clientes que tengan la capacidad de pagos (Peñaloza, 2008).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las estrategias de cobranza influyen de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE1: El refinanciamiento como estrategia de cobranza influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

HE2: El congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza influyen de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

HE3: La negociación sobre el crédito vencido como estrategia de cobranza influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

3.2. Método

La presente investigación tuvo como método el hipotético – deductivo.

Según Baptista (2021) consiste en aseverar supuestos en condición de hipótesis para deducir situaciones a partir de ellas para confrontarlos con los hechos de la realidad mediante los estadísticos.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico, porque el investigador recopiló datos con la finalidad de crear nuevos constructos o teorías para el desarrollo de la investigación. Según Hernández, et al. (2018), quien indica que “Una investigación con estas características responde a un proceso de conjeturas sistemáticas y empíricas, que permite realizar un estudio a dicha situación o fenómeno”.

3.4. Nivel o alcance de investigación

La investigación tuvo el nivel correlacional, puesto que se observó el comportamiento de las variables estrategias de cobranza y la morosidad, en que se estudiará de forma detallada cada una de los criterios para determinar la relación existente (Hernández, et al. 2018, p.157). La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se hará el uso de la estadística mediante gráficos y tablas de frecuencias, para luego ser contrastado las hipótesis con los estadísticos correspondientes a los planteamientos de los investigadores.

3.5. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental y transversal, porque no se pretende manipular ninguna de las variables, el estudio solo observará el fenómeno tal como se muestra en su estado natural. Según Hernández, et al. (2018) “Es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hacen

este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.175).

3.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Son acciones que se planifiquen y ejecuten para llevar a cabo la cobranza de un producto o servicio, se consideran las estrategias, las cuales deben ser adecuadas tanto en las condiciones establecidas por la empresa como las del cliente(Rivas, 2014).	Las estrategias de cobranza como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos.	Refinanciamiento Consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito(Rivas, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> • Rebaja de tasa de interés • Ampliación de plazo 	Escala de Likert: (1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Congelamiento y reprogramación de deuda Permite prorrogar el cronograma de pagos por 30 a 90 días sin tener que aumentar el número de cuotas de la deuda que tengan, dentro de ese periodo, no pagan ningún monto, el interés de las cuotas reprogramadas se sumara a las que falta(Rivas, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> • Bajar la tasa de interés y seguir pagando las cuotas. • Bajar la tasa de interés y pagar tres meses después con intereses. • Congelar tres cuotas y continuar pagando con la misma tasa de siempre 	
			Negociación sobre el crédito vencido Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta(Rivas, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento adecuado para la cobranza. • Selección y capacitación al personal 	
MOROSIDAD	Se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a	Es el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en	Incumplimiento de los clientes en el pago Los clientes por diversas causas incumplen en el pago de las cuotas programadas en un lapso de tiempo determinado (Wicijowski & Rodríguez, 2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la cartera morosa • Reporte de clientes morosos por zonas (Rural-Urbana) 	Escala de Likert: (1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo
			Deuda vencida	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo vencido 	

	aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos) (Wicijowski & Rodriguez, 2015)	su obligación de pago.	Son créditos mayores a 30 días, que no han sido cancelados (Wicijowski & Rodriguez, 2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de deuda en mora 	(4) De acuerdo (5) <u>Totalmente</u> de acuerdo
			<p>Cartera de alto riesgo Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial (Wicijowski & Rodriguez, 2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de pago • Información de pagos • Comunicación • Visita al cliente • Ratio de morosidad 	

3.7. Población muestra y muestreo

3.7.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por:

La cartera de morosidad que serán los expedientes de los clientes de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural, Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Tabla 2

Número de clientes de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, 2020.

CARTERA VENCIDA 2020			
MESES	MONTO VENCIDO EN SOLES	Nº CLIENTES	%
ENERO	605,837.35	245	5.83
FEBRERO	574,230.97	246	5.50
MARZO	631,680.49	253	5.92
ABRIL	838,553.10	336	7.98
MAYO	1,716,265.90	377	16.62
JUNIO	1,697,144.86	517	16.49
JULIO	2,568,005.96	635	24.57
AGOSTO	2,542,836.04	551	23.82
SETIEMBRE	3,487,282.80	643	33.00
OCTUBRE	3,438,139.52	594	33.89
NOVIEMBRE	2,796,711.89	540	28.77
DICIEMBRE	2,096,711.89	509	23.69

Fuente: información adaptada de los registros del personal de la Asociación Núcleo Ejecutor

Central Red Rural Cañipia Espinar

Los trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020, fueron conformados por un total de 20 personas, detallados en la siguiente tabla:

Tabla 3

Número de trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

CARGO	CANTIDAD
Director Ejecutivo	1
Cajera	5
Analistas de créditos	10
Asesor Legal	1
Auxiliar de cobranza	1
Asistente Administrativo	2
TOTAL	20

Fuente: Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

3.7.2. Muestra

“La muestra es aquel subconjunto o parte del universo o población donde se llevó a cabo el experimento de la investigación. Existen procedimientos para lograr obtener una cantidad de las componentes muestrales dadas las fórmulas. La muestra es una parte representativa de la población” (Lopez P. , 2004).

La muestra en la presente investigación se determinó tomando en cuenta dos tipos de muestreo. Para determinar la muestra de los trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020 se utilizó el muestreo censal, donde la población es igual a la muestra (Hernández, 2014), por lo cual la muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Para determinar la muestra de expedientes crediticios se utilizó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas y un muestreo probabilístico, la cual se obtuvo como resultado 220 expedientes crediticios referidos a los créditos y a la cartera de

morosidad a través de los expedientes de los clientes de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Tabla 4
Muestra

Abreviaturas	Significado	Valor
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Probabilidad de éxito	0.67
(1-P)	Probabilidad de fracaso	0.33
N	Universo o Población	509 expedientes
E	Error muestral	0.05
N	Tamaño de muestra	220

Reemplazando:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P) \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,67(0,33)509}{0,0025 \times 509) + 3,84 \times (0,33)}$$

$$n = 220$$

3.8. Técnica e instrumentos

Análisis documental: El análisis documental “Es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales” (Rubio, 2020, p. 45). Estos datos son recopilados de la empresa que se caracterizan por la morosidad.

Encuesta: Se utilizó esta técnica para la recolección de datos que se caracterizan en ítems basado en preguntas dirigidas a la población de estudio.

Ficha de análisis documentario: Está referido al expediente de créditos como documentos de análisis, que nos permitirá evaluar detalles sobre las variables de estudio.

Cuestionario: Este instrumento se utilizó para recabar información a base de preguntas cerradas aplicadas a la población de estudio.

3.9. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación se respetó las generalidades establecidas en el “formato APA” tanto en el formato, así como en las citas de las autorías, respetándose el principio de la justicia. Igualmente, el propósito de este estudio es puramente académico, es decir, los resultados obtenidos en este estudio sirven de base y resultados para futuros estudios, por lo que se observarán los principios de buena fe y no maleficencia. Asimismo, para constatar la originalidad de autoría y esfuerzo investigativo, se llevó al software Turnitin para evidenciar el nivel de semejanza según los rangos aceptados por la Universidad Tecnológica de los Andes.

3.10. Procedimientos estadísticos

Para el caso de la investigación se realizó el procesamiento de datos con el paquete estadístico “SPSS, V-26”, que es muy comúnmente empleado en las investigaciones científicas para establecer los resultados estadísticos que serán representados en otro programa (Excel) para darle estética a los gráficos según está establecido en el formato.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción de resultados de las encuestas

Tabla 5

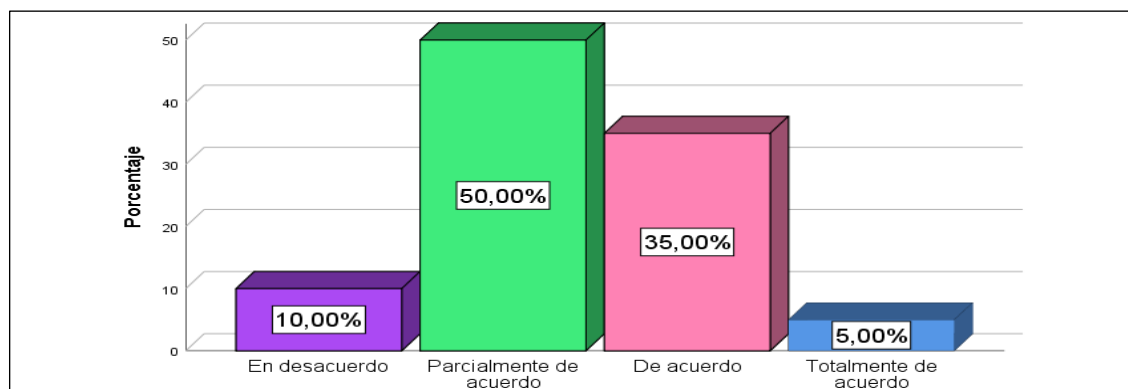
Considera Ud. que los clientes percibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	10	50,0	50,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 1

Considera Ud. que los clientes percibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 1 se analiza la percepción del refinanciamiento de su deuda durante la pandemia Covid-19, el 50% de encuestados respondieron que están parcialmente de acuerdo que los clientes percibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda durante la pandemia covid 19, un 35% respondieron estar de acuerdo, mientras que un 10% respondieron estar en desacuerdo y un 5% respondieron estar totalmente de acuerdo. Por lo que podemos deducir que los clientes recibieron de buena manera el refinanciamiento de su deuda, la cual ha permitido refinanciar y poder realizar sus pagos.

Tabla 6

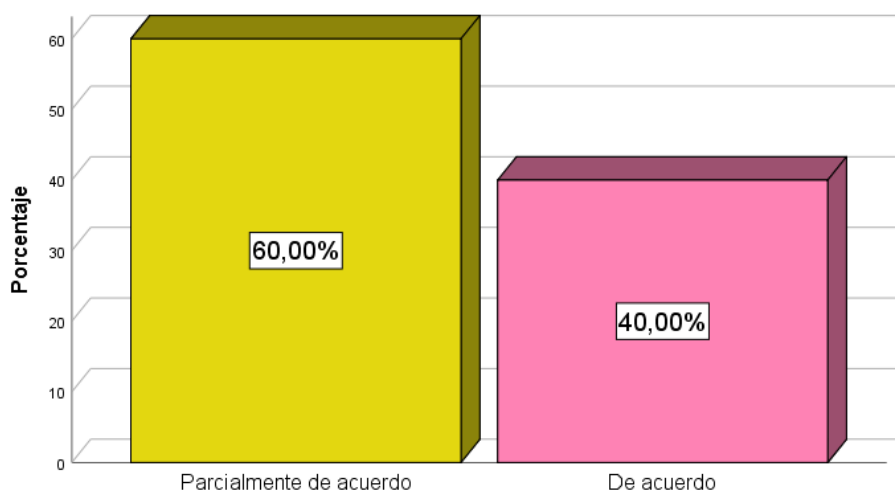
Considera Ud. que se aplicaron modalidades de rebaja en la tasa de interés durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 2

Considera Ud. que se aplicaron modalidades de rebaja en la tasa de interés durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 2 se analiza las rebajas de sus tasas de interés para poder amortizar su deuda, se puede observar que los encuestados respondieron en un 60% que están de acuerdo con que se aplicaron modalidades de rebaja en la tasa de interés y un 40% manifestaron estar de acuerdo, por lo que podemos deducir que se aplicaron parcialmente rebajas en la tasa de interés durante la Pandemia del Covid 19, con lo que ha permitido a muchos clientes a cumplir con sus pagos.

Tabla 7

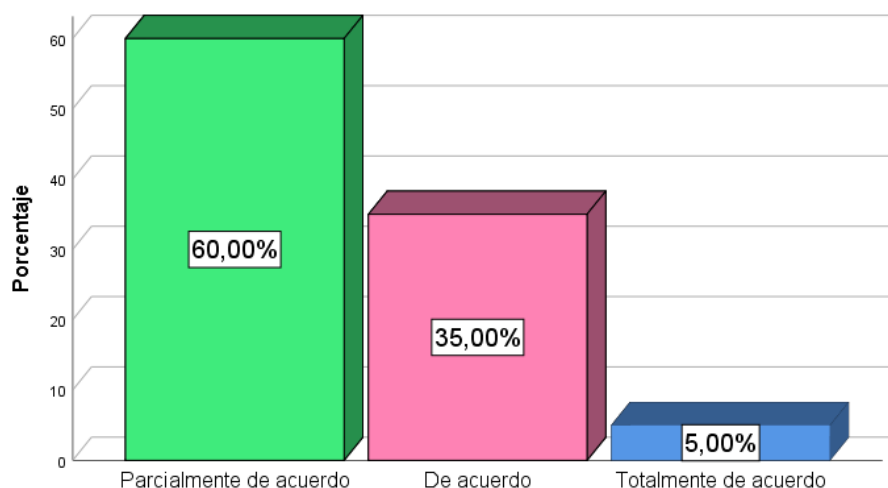
Considera Ud. que se implementaron plazos en los cobros crediticios durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 3

Considera Ud. que se implementaron plazos en los cobros crediticios durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 3 se analiza la implementación de plazos en los cobros crediticios en la temporada de pandemia covid 19, el 60% de encuestados indican que se dieron en forma parcial 35% si y el restante 5% que se dio de manera efectiva la implementación de los plazos. Podemos deducir que un gran porcentaje considera que se implementaron plazos en los cobros crediticios durante la pandemia covid 19, permitió la amortización parcial o total de su deuda.

Tabla 8

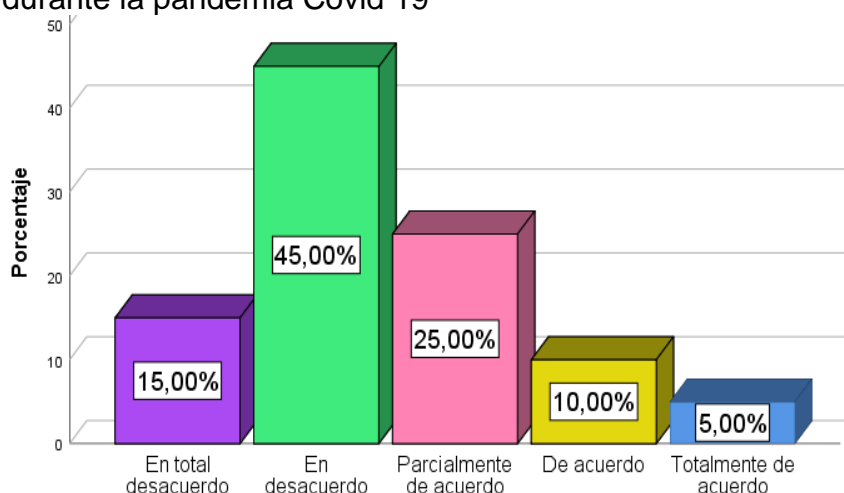
Considera Ud. que la entidad concedió facilidades a sus usuarios para el pago de su deuda durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 4

Considera Ud. que la entidad concedió facilidades a sus usuarios para el pago de su deuda durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 4 se analiza las facilidades concedidas para el pago de su deuda financiera el 45% de encuestados que respondieron estar en desacuerdo con la interrogante y 25% estar parcialmente de acuerdo de la dación de otorgarles facilidades, 15% total desacuerdo que nunca se le dio, 10% están de acuerdo y un 5% respondieron estar totalmente de acuerdo. Podemos deducir a partir de los

gráficos que existe un desacuerdo al considerar que la entidad financiera concedió facilidades a sus usuarios para el pago de la deuda durante la pandemia covid 19.

Tabla 9

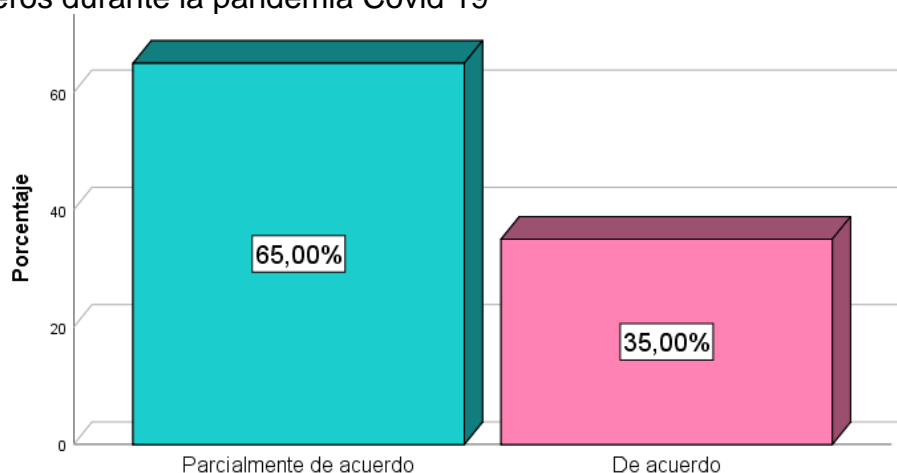
Considera Ud. que los usuarios demostraron conformidad con los nuevos planes financieros durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 5

Considera Ud. que los usuarios demostraron conformidad con los nuevos planes financieros durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 5 se muestra la conformidad sobre los planes financieros que la entidad estableció, 65% de encuestados que respondieron estar parcialmente de acuerdo con los planes, 35% respondieron estar de acuerdo. Por lo que se deduce que una mayoría considera que los usuarios demostraron conformidad con los nuevos planes financieros durante la pandemia covid 19, porque está de acuerdo con sus actividades económicas y los ingresos que perciben para amortizar su deuda.

Tabla 10

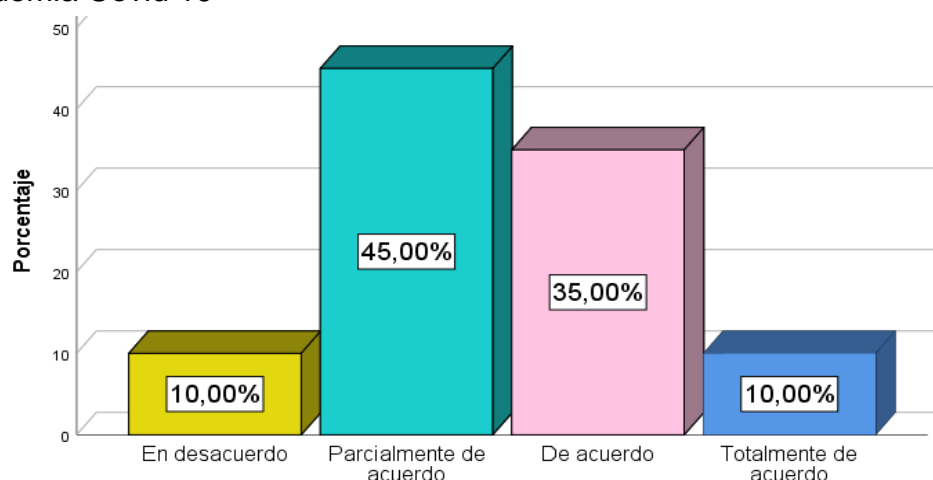
Considera Ud. que la entidad financiera demostró incomprensión ante la situación de pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	9	45,0	45,0	55,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 6

Considera Ud. que la entidad financiera demostró incomprensión ante la situación de pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la figura 6 sobre la incomprensión que ha demostrado la entidad financiera sobre los retrasos de pago 45% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo con sus políticas de cobro, 35% respondieron estar de acuerdo porque consideran que sí tenían sustento, un 10% totalmente de acuerdo y 10% en desacuerdo en cada caso, deduciendo que los usuarios enfrentaron problemas sobre la incomprensión de las deudas y la imposibilidad de cumplir de sus deudas a causa del estancamiento de movimiento comercial a causa de la pandemia, Covid 19.

Tabla 11

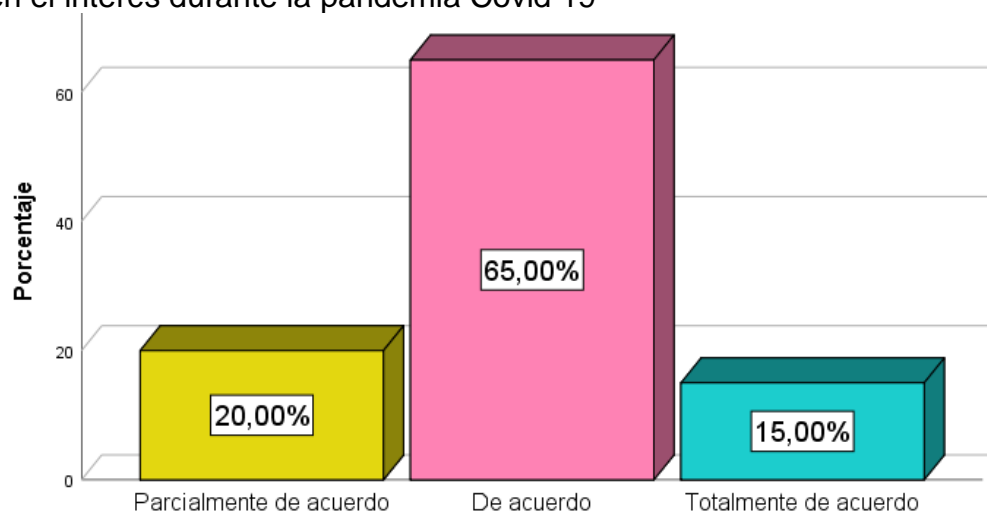
Considera Ud. que los clientes fueron más puntuales en los pagos después de la rebaja en el interés durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 7

Considera Ud. que los clientes fueron más puntuales en los pagos después de la rebaja en el interés durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 7 se analiza la puntualidad de pagos luego que la entidad financiera realizara rebajas de los intereses, el 65% de encuestados respondió estar de acuerdo con la rebaja, el 20% parcialmente de acuerdo, y un 15% respondió estar totalmente de acuerdo. Podemos deducir que ante una rebaja de los intereses y montos de pago, se ha presentado mayor puntualidad en efectivizar sus cuotas, beneficiando a ambas partes.

Tabla 12

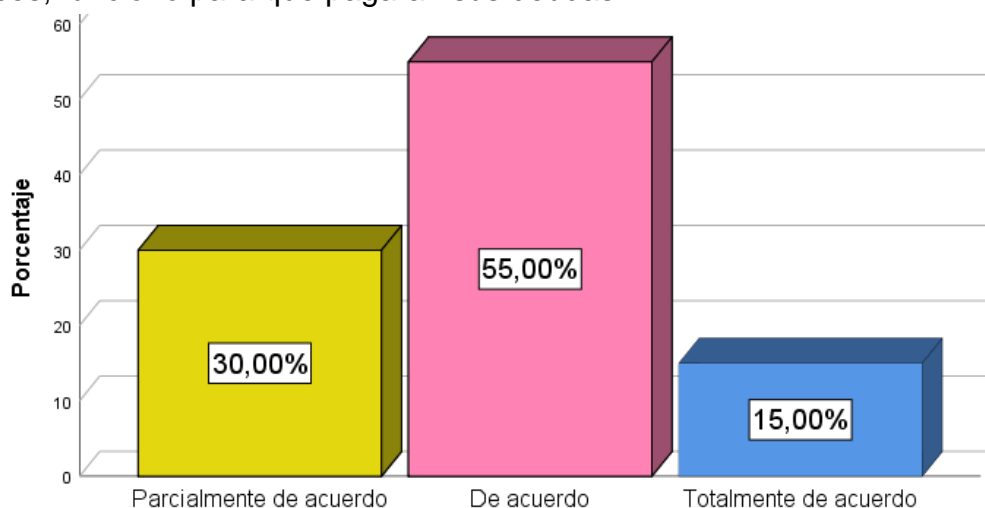
Considera Ud. que la percepción de los clientes al bajar la tasa de interés durante tres meses, funcionó para que pagaran sus deudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 8

Considera Ud. que la percepción de los clientes al bajar la tasa de interés durante tres meses, funcionó para que pagaran sus deudas



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 8, se analiza sobre la percepción de los clientes cuando se puso como política institucional de rebajar intereses los tres meses el 55% respondieron estar de acuerdo y que la percepción fue buena y hubo mayor ingreso por los pagos de clientes, el 30% indicaron que están parcialmente de acuerdo y que si bien es cierto que no pagaron la totalidad, pero si se incrementó el número de pagos y el 15% indican que si fue eficiente. Podemos deducir que la percepción de los clientes al bajar la tasa de interés durante tres meses funcionó para que pagaran sus deudas.

Tabla 13

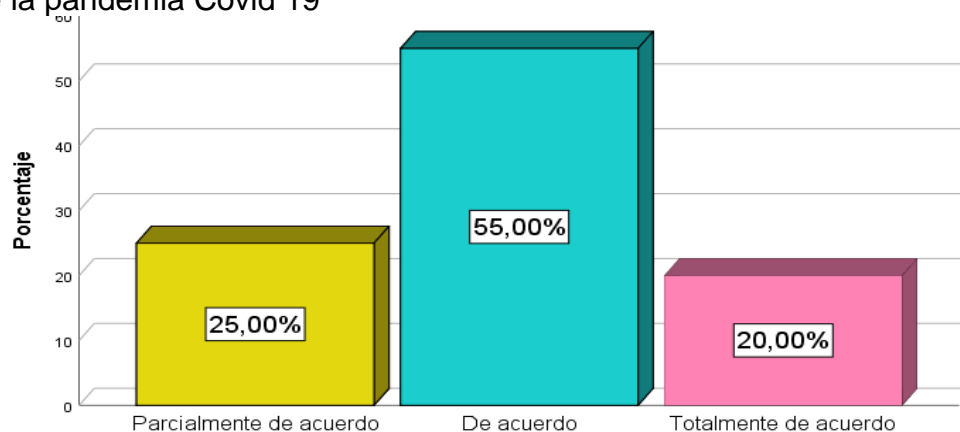
Considera Ud. que los clientes estuvieron de acuerdo con el congelar tres cuotas durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 9

Considera Ud. que los clientes estuvieron de acuerdo con el congelar tres cuotas durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 9 se aprecia los resultados si los clientes estuvieron de acuerdo congelar sus tres primeras cuotas por no tener liquidez de pago a causa de los problemas de movimiento económico, pérdida de empleo entre otros, el 55% de los encuestados respondieron que están de acuerdo y el 25% respondieron estar parcialmente de acuerdo y un 20% indicaron estar totalmente de acuerdo. Lo que deducimos que los clientes estuvieron de acuerdo con el congelar tres cuotas durante la pandemia Covid 19, medidas que pudieron dar un tiempo para que los clientes pudieran recuperarse económicamente y sentir que la institución se ha solidarizado con ellos y que posteriormente hagan el esfuerzo de poder pagar puntualmente.

Tabla 14

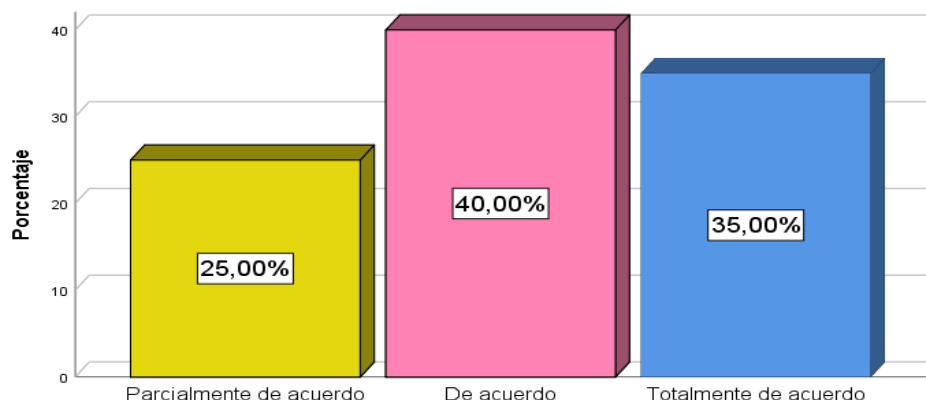
Considera Ud. que la reprogramación de la deuda funciona para que el cliente continúe pagando una menor tasa después del congelamiento de la deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 10

Considera Ud. que la reprogramación de la deuda funciona para que el cliente continúe pagando una menor tasa después del congelamiento de la deuda



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 10 se analiza la reprogramación de deuda a causa de la situación de emergencia sanitaria que causó problemas de liquidez de los clientes, el 40% de encuestados respondieron estar de acuerdo con la pregunta y que los clientes aceptaron, 35% respondieron que los clientes estuvieron totalmente de acuerdo y un 25% indicaron estar parcialmente de acuerdo. Por lo que deducimos que los encuestados están de acuerdo en su mayoría con la reprogramación de la deuda que funciona para que el cliente continúe pagando una menor tasa después del congelamiento de la deuda.

Tabla 15

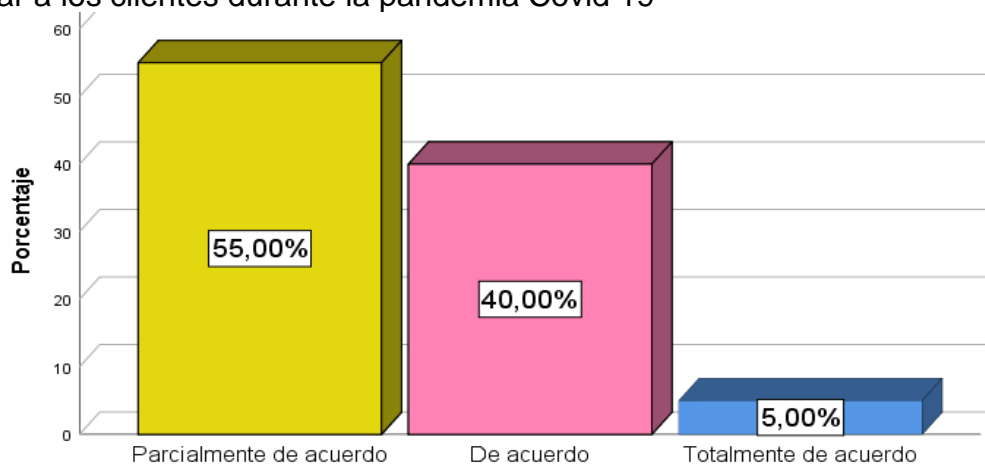
Considera Ud. que la entidad financiera aplicó el congelamiento a tiempo para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 11

Considera Ud. que la entidad financiera aplicó el congelamiento a tiempo para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que se presentan en la figura 11 respecto si la entidad financiera aplicó el congelamiento a tiempo para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19, el 55% de encuestados que respondieron estar parcialmente de acuerdo con la interrogante, 40% de encuestados manifestaron estar de acuerdo y un 5% de encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo. La aplicación de congelación no se dio en forma pronta, causando impago y una alta morosidad y la toma de decisión que se tomó debido a estos problemas, pero demoró no siendo muy pronto.

Tabla 16

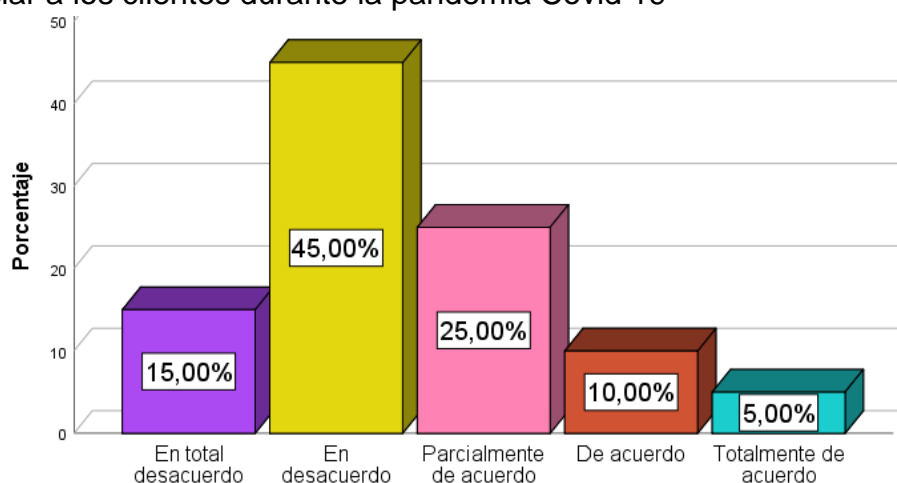
Considera Ud. que la entidad financiera reprogramó las deudas oportunamente para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 12

Considera Ud. que la entidad financiera reprogramó las deudas oportunamente para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 12 se puede apreciar que un 45% de encuestados respondieron respecto a la interrogante estar en desacuerdo, mientras que un 25% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo, un 15% respondieron estar en total desacuerdo, un 10% respondieron estar de acuerdo y un 5% indicaron estar totalmente de acuerdo. Por lo que podemos deducir que un gran porcentaje de encuestados están en desacuerdo con que la entidad financiera que reprogramó las deudas oportunamente para beneficiar a los clientes durante la pandemia Covid 19.

Tabla 17

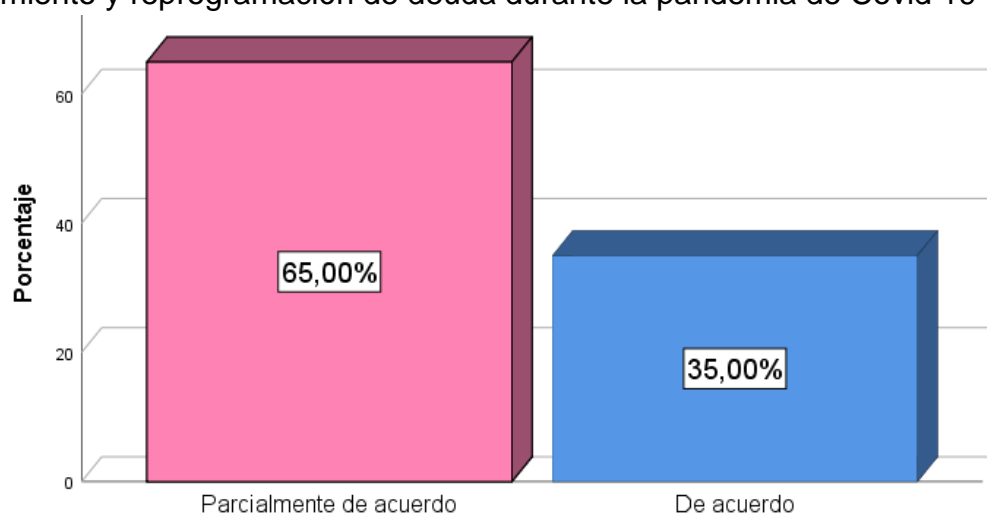
Considera Ud. que la entidad tuvo capacidad de respuesta respecto al congelamiento y reprogramación de deuda durante la pandemia de Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 13

Considera Ud. que la entidad tuvo capacidad de respuesta respecto al congelamiento y reprogramación de deuda durante la pandemia de Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que se presentan en la figura 13 sobre la capacidad de respuesta de la entidad financiera respecto al congelamiento y reprogramación de deuda durante la pandemia de Covid 19, el 65% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo, y un 35% de encuestados respondieron estar de acuerdo. Se aprecia que la capacidad de respuesta no fue inmediata sobre las políticas de congelamiento y reprogramación inmediata, esto porque como entidad depende de toma de decisiones de los directivos de acuerdo con la evaluación de los pagos de préstamos, y frente a un impago se tuvo que emitir estas decisiones.

Tabla 18

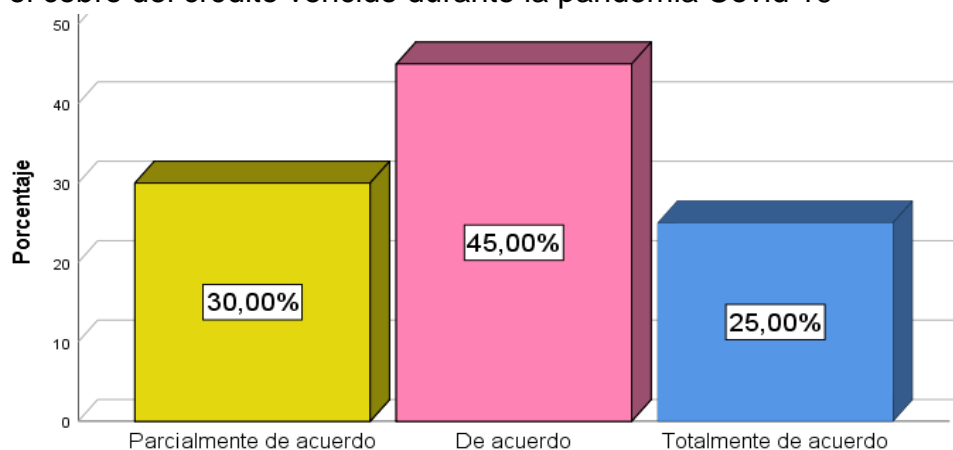
Considera Ud. que el procedimiento de cobranza aplicado fue adecuado para tramitar el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 14

Considera Ud. que el procedimiento de cobranza aplicado fue adecuado para tramitar el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Se puede apreciar en la figura 14 sobre el procedimiento de cobranza de los créditos de acuerdo con los montos, tiempo de impagos, el 45% estar de acuerdo con los procedimientos utilizados, 30% respondieron que están parcialmente de acuerdo y existe un 25% de encuestados que respondieron estar totalmente de acuerdo. Se evidencia que se ha realizado un procedimiento adecuado de acuerdo con los contratos, políticas de la empresa y la negociación entre las partes.

Tabla 19

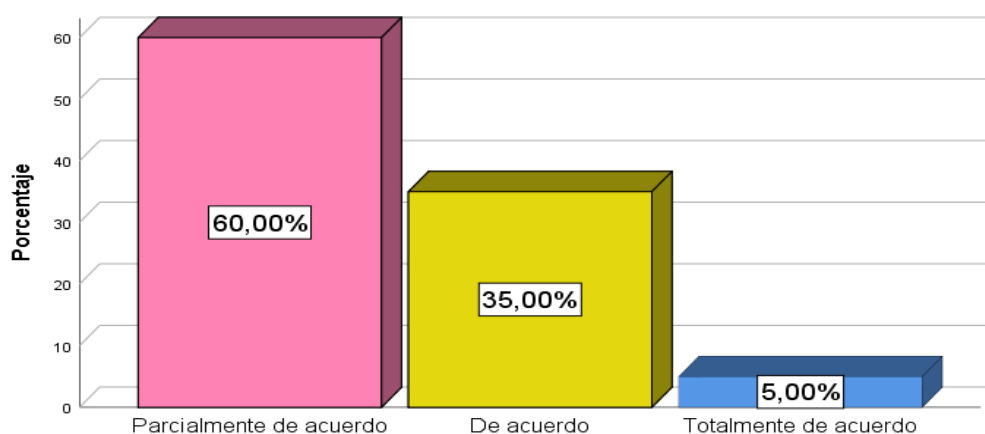
Considera Ud. que se realizaron capacitaciones al personal que realizó los cobros del crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 15

Considera Ud. que se realizaron capacitaciones al personal que realizó los cobros del crédito vencido durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados de la figura hacen un enfoque sobre la capacitación que el personal de cobranza ha recibido para la atención de los clientes, el 60% indicaron que están parcialmente de acuerdo sobre las capacitaciones adecuadas, 35% de encuestados respondieron estar de acuerdo y un 5% de encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo. Observando que un porcentaje alto que las capacitaciones no fueron los esperados, porque el personal no estaba enterado sobre las nuevas políticas de negociación y que posteriormente fueron capacitados y brindar la atención adecuada para cumplir con los cobros esperados.

Tabla 20

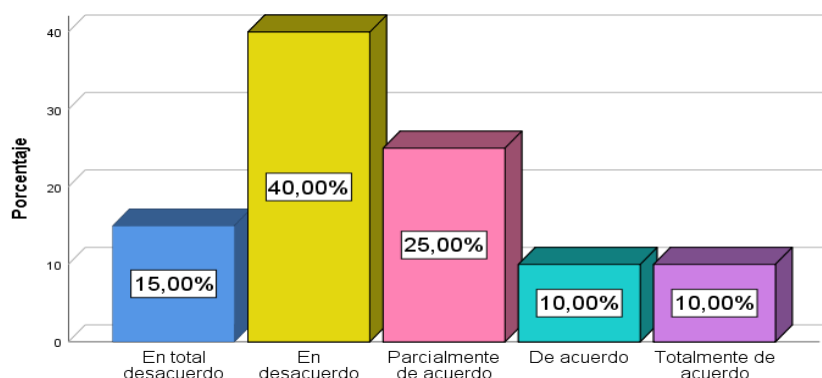
Considera Ud. que el personal conoce y cumple los pasos a seguir para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	80,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 16

Considera Ud. que el personal conoce y cumple los pasos a seguir para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que se plasman en la figura 16 es sobre si el personal conoce y cumple los pasos a seguir para la cobranza de un crédito vencido en el tiempo de la pandemia Covid – 19, 40% de encuestados respondieron estar en desacuerdo y que conoce por lo tanto no se cumple, 25% respondieron estar parcialmente de acuerdo, un 15% respondieron estar en total desacuerdo, un 10% de encuestados respondieron estar de acuerdo y otro 10% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se deduce que existe un gran porcentaje del personal no tenía un conocimiento claro sobre los pasos para la cobranza de los créditos vencidos, porque se han ido modificando, causando un problema de cobros, incrementos de intereses a los clientes, entre otros.

Tabla 21

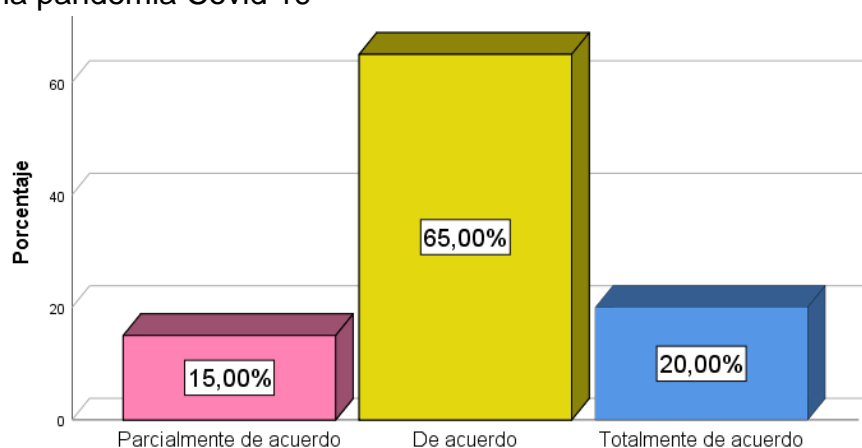
Considera Ud. Que se presentaron dificultades en el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 17

Considera Ud. Que se presentaron dificultades en el cobro del crédito vencido durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 17 se analiza sobre las dificultades que tuvo la financiera en el cobro de créditos vencidos, el 65% de encuestados que respondieron estar de acuerdo y que si tuvieron dificultades, 20% de encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y un 15% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo. Los resultados evidencian ante la inestabilidad económica que el país vivió en tiempos de pandemia, en promedio el 80% manifiesta haber tenido dificultades para el cobro del crédito vencido, por la ausencia de pagos y políticas nuevas.

Tabla 22

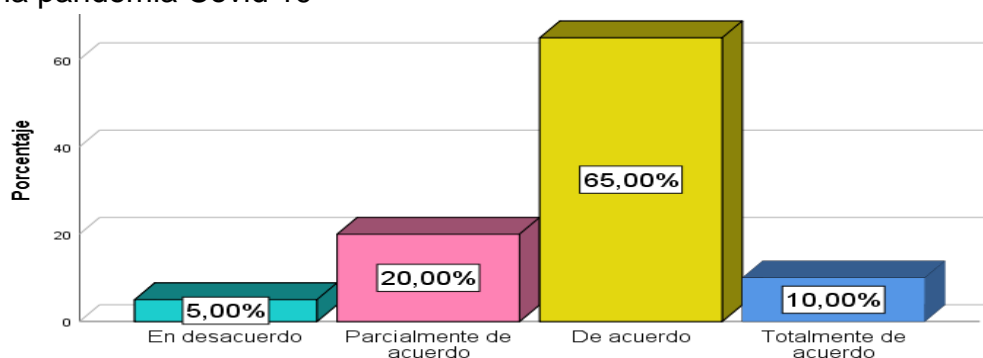
Considera Ud. que las estrategias y criterios específicos en el proceso de selección al personal, permitió que se realicen cobros de forma efectiva del crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 18

Considera Ud. que las estrategias y criterios específicos en el proceso de selección al personal, permitió que se realicen cobros de forma efectiva del crédito vencido durante la pandemia Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que se presenta en la figura 18 se aprecia que existe un 65% de encuestados que respondieron que las estrategias y criterios específicos en la selección del personal ha permitido efectivizar los cobros del crédito vencido, un 20% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo, un 10% de encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y existe un 5% de encuestados que respondieron estar en desacuerdo. Se puede deducir la importancia de contar con personal adecuado y profesional para poder realizar los cobros del crédito vencido durante la pandemia Covid 19, lo que ayudó a llegar a los clientes con políticas claras para que los usuarios pudieran acceder a descuentos en sus deudas.

Tabla 23

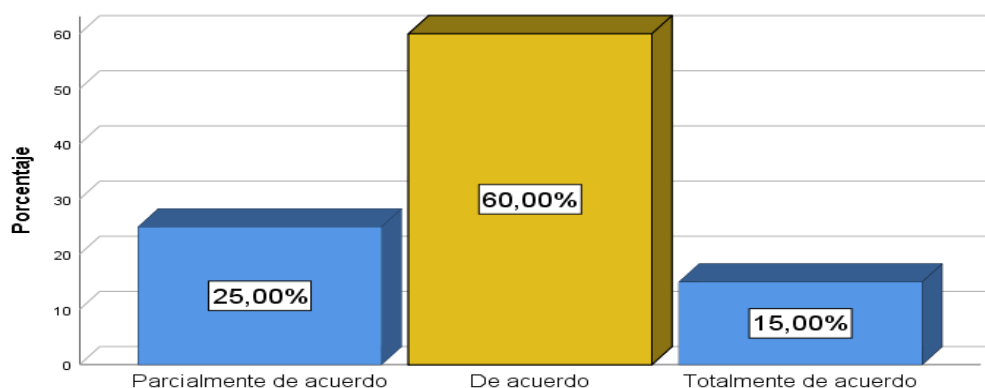
Considera Ud. que los usuarios morosos respondieron positivamente las notificaciones iniciales para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 19

¿Considera Ud. que los usuarios morosos respondieron positivamente las notificaciones iniciales para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19?



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que se presentan en la figura 19 se muestra se muestra que existe un 60% de encuestados que respondieron estar de acuerdo frente a la interrogante, mientras que un 25% de encuestados indicaron estar parcialmente de acuerdo y un 15% de encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo. Lo que podemos manifestar que una gran mayoría están de acuerdo en que los usuarios morosos respondieron positivamente las notificaciones iniciales para la cobranza de un crédito vencido durante la pandemia Covid 19.

Tabla 24

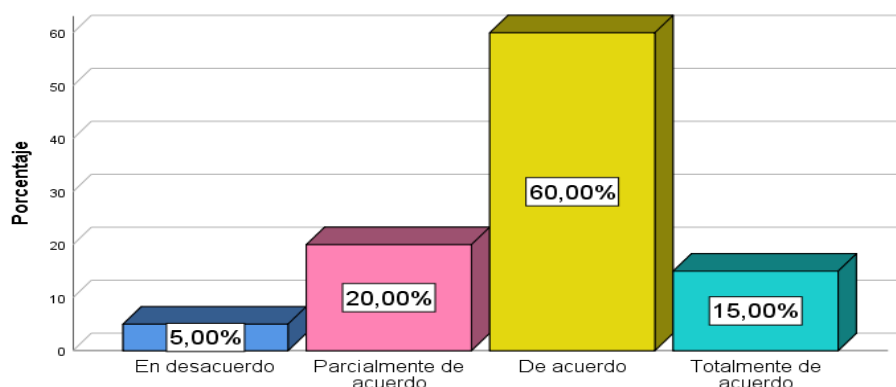
Considera Ud. que durante la pandemia Covid 19, las negociaciones sobre el crédito vencido se vieron truncadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 20

Considera Ud. que durante la pandemia Covid 19, las negociaciones sobre el crédito vencido se vieron truncadas



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 20 se analiza si en el tiempo de la pandemia sanitaria Covid-19 las negociaciones sobre crédito vendido se vieron truncadas, el 60% de encuestados respondieron a la interrogante que están de acuerdo que si se vieron truncadas, un 20% de encuestados respondieron en forma parcial, 15% de encuestados indicaron que sí y un 5% que no. Se observa por un gran porcentaje mayoritario que las negociaciones sobre el crédito vencido se vieron truncadas por los problemas económicos y sociales que la población enfrentó.

Tabla 25

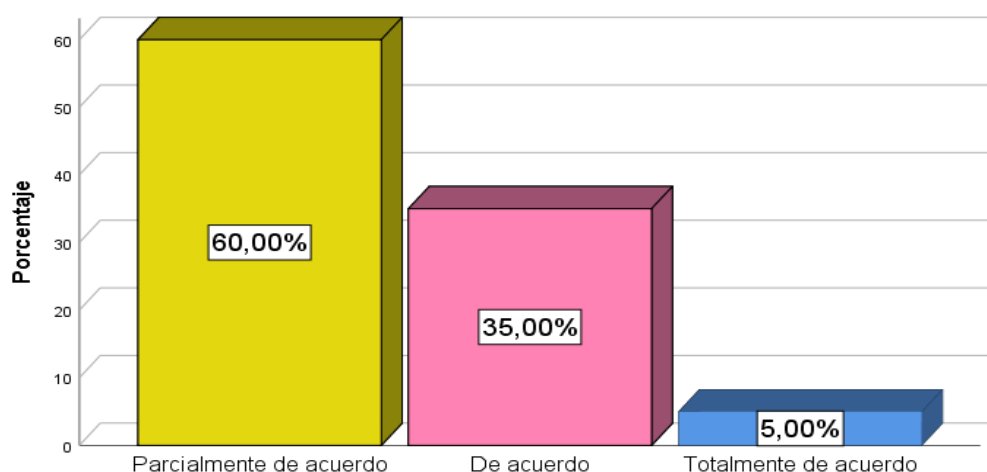
Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa son reincidentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 21

Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa son reincidentes



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la segunda parte del cuestionario sobre el nivel de morosidad, en la figura 21 se plasma que el 60% son los algunos presentan cartera morosa reincidente el 35% que si lo son y el 5% están totalmente convencidos. Lo que nos muestra que mayormente son las mismas personas que no pagan sus deudas las que no pagan puntualmente.

Tabla 26

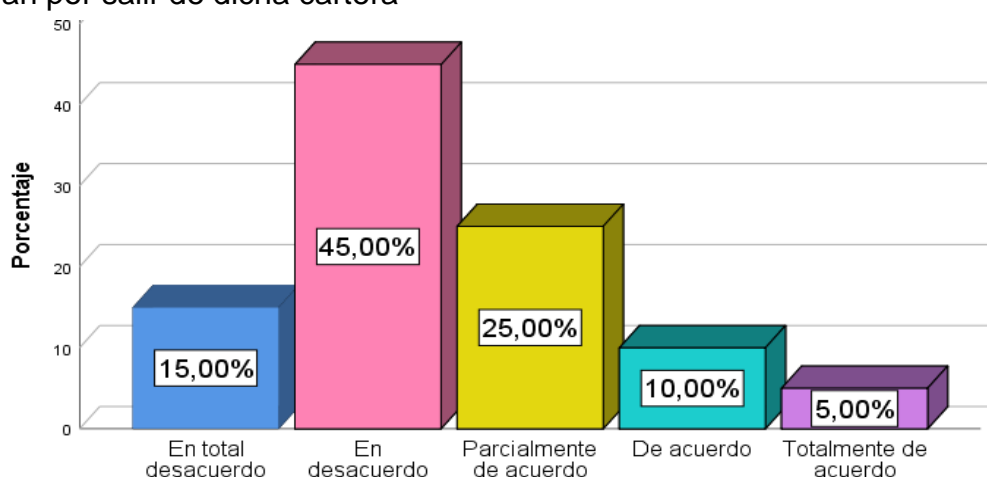
Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 22

Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 22 se analiza el incumplimiento de pago de sus deudas, el 45% de encuestados indican que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera el 45% indican que no lo hacen, 25% algunos, 15% se preocupan parcialmente, 10% si intentan y el 5% lo hacen. Lo que se deduce que un gran porcentaje de encuestados están en desacuerdo con que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa se preocupan por salir de dicha cartera.

Tabla 27

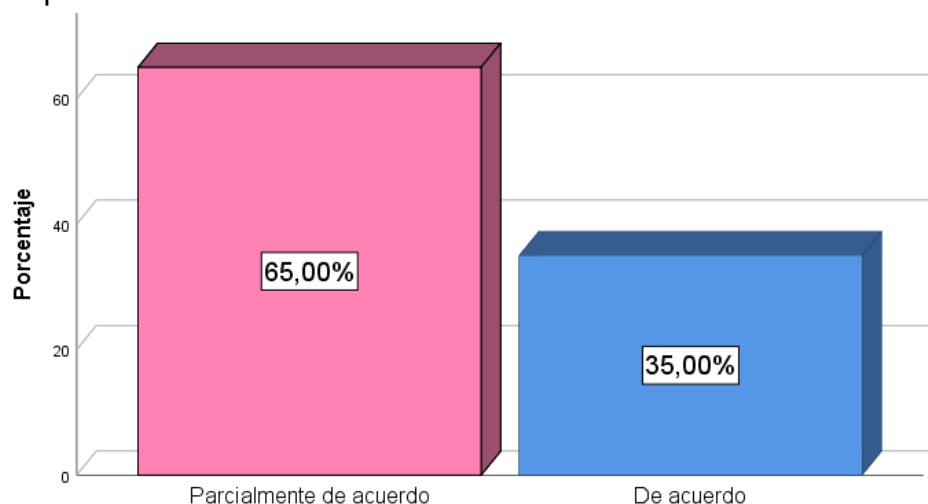
Considera Ud. que el reporte de la cartera morosa se ha incrementado con la pandemia por Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 23

Considera Ud. que el reporte de la cartera morosa se ha incrementado con la pandemia por Covid 19



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 23 se aprecia que existe un 65% de encuestados afirma que en el periodo de la emergencia sanitaria por Covid-19 la cartera morosa se ha incrementado parcialmente por falta de liquidez y problemas sociales, y el 35% indica que efectivamente ha habido un reporte de incremento de morosidad, de acuerdo al análisis son que la presencia de la pandemia fue un efecto ajeno que ha impactado en la economía nacional y mundial y que tuvo también su efecto en la Institución sanitaria

Tabla 28

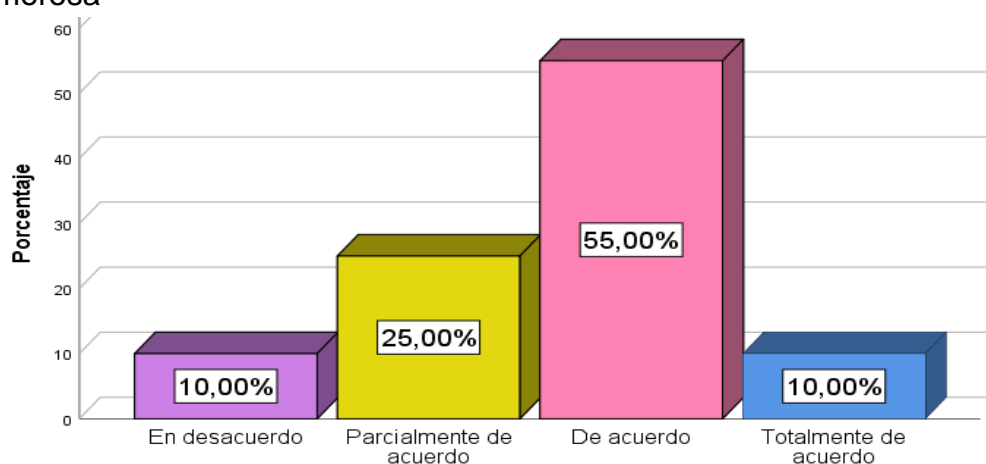
Considera Ud. que el Covid 19 ha sido la causa principal para el incremento de la cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	35,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 24

Considera Ud. que el Covid 19 ha sido la causa principal para el incremento de la cartera morosa



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 24 se analiza sobre la causa principal del incremento de la cartera morosa, el 55% de encuestados respondieron que si, 25% que en parte fue una causa, 10% respondieron que efectivamente fue la causa y el otro grupo con el mismo porcentaje que no lo fue. De los datos se infiere que uno de los causantes de la morosidad fue el problema de la presencia de la pandemia del Covid 19 la causante del incremento de la cartera morosa.

Tabla 29

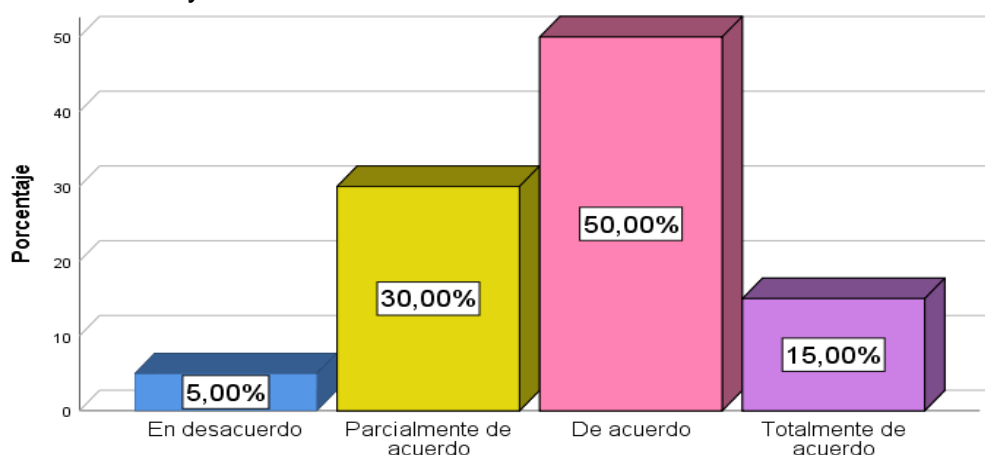
Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área rural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 25

Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área rural



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 25 nos evidencia sobre el lugar de los clientes pertenecen a la cartera morosa pertenecen a los del área rural, el 50% estar de acuerdo, en tanto un 30% indicaron estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 15% respondieron estar totalmente de acuerdo y un 5% indicaron estar en desacuerdo. Los resultados evidencian que efectivamente las personas del área rural corresponden al grupo cartera atrasada, son ellos quienes han tenido mayores dificultades en pagar sus cuotas mensuales.

Tabla 30

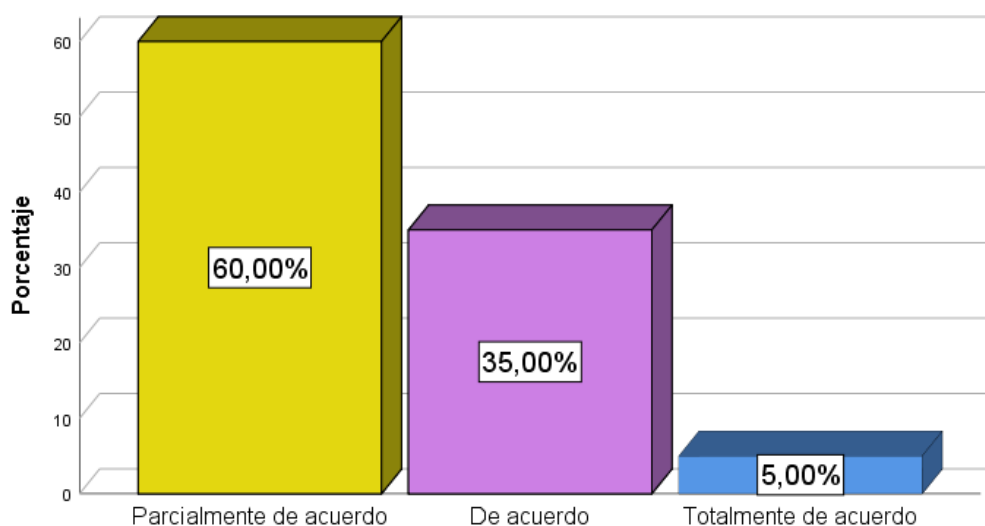
Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área urbana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 26

Considera Ud. que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa pertenecen en su mayoría al área urbana



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 26 se analiza si los clientes con mayor cartera morosa son del área urbana, el 60% indicaron estar parcialmente de acuerdo, un 36% respondieron estar de acuerdo y un 5% indicaron que están totalmente de acuerdo. Lo que podemos inferir que una gran mayoría considera que las personas registradas en el reporte de la cartera morosa no pertenecen en su mayoría al área urbana.

Tabla 31

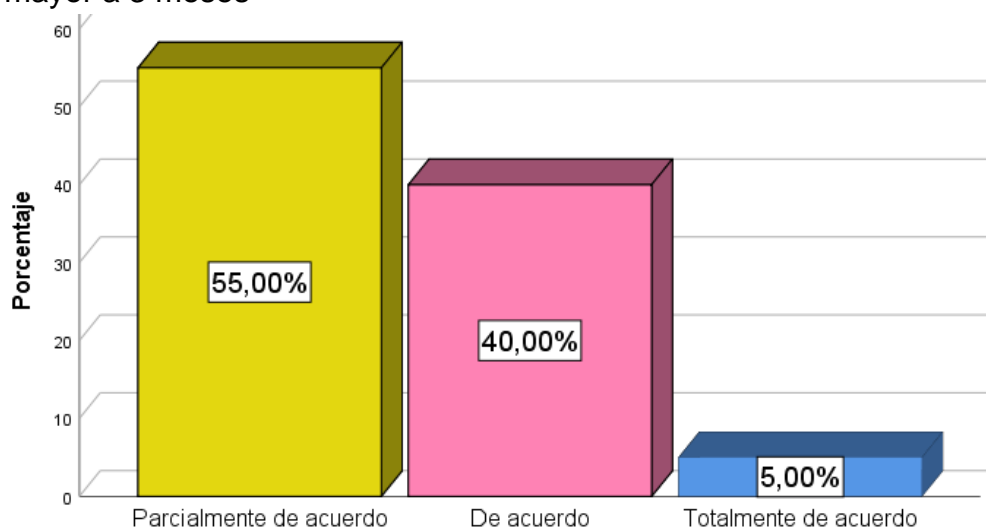
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido mayor a 3 meses

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 27

Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido mayor a 3 meses



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 27 se analiza la deuda vencida por cantidad de tiempo, el 55% indica estar parcialmente de acuerdo, 40% indicaron estar de acuerdo y un 5% respondieron estar totalmente de acuerdo. Los resultados indican que son la mayor cantidad de personas que cartera morosa tienen un plazo vencido mayor a los 3 meses, lo que genera gran problema para la institución financiera.

Tabla 32

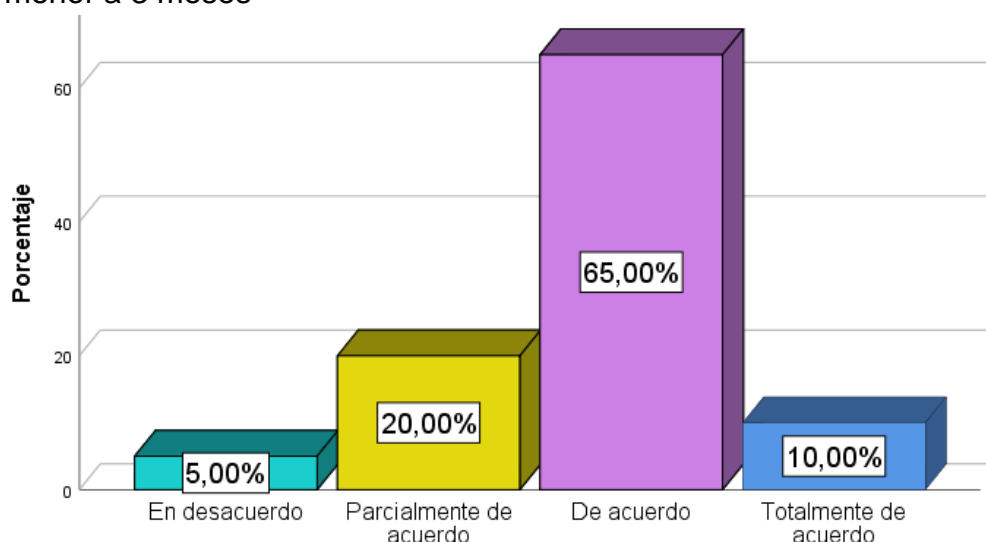
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido menor a 3 meses

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 28

Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen un plazo vencido menor a 3 meses



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 28 se ve el tiempo menor a 3 meses de cartera vencida, el 65% que están de acuerdo, 20% indicaron estar parcialmente de acuerdo, un 10% respondieron estar totalmente de acuerdo y un 5% manifestaron estar en desacuerdo. Lo que se deduce que en gran porcentaje que las personas que bien en la zona urbana están en la cartera morosa tienen un plazo vencido menor a 3 meses, de manera que son el grupo que corresponde al área urbana son más los que tienen carteras vencidas.

Tabla 32

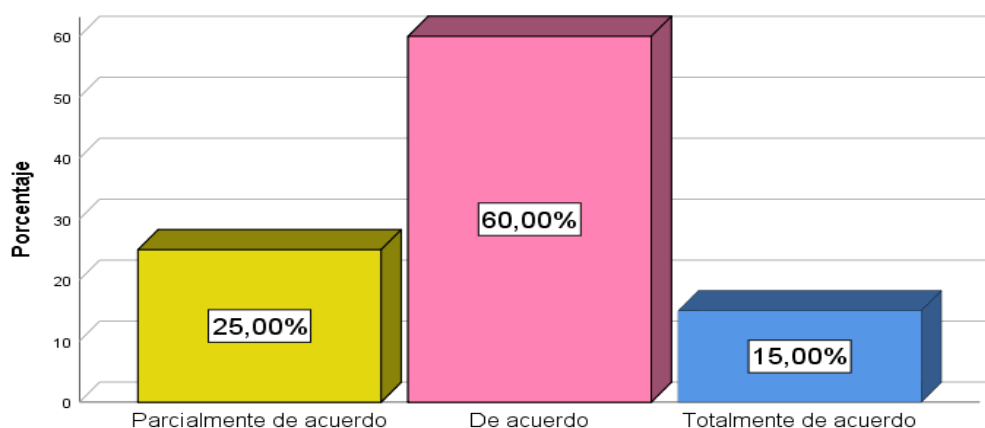
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado disconformidad con la cantidad de deuda en mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 29

Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado disconformidad con la cantidad de deuda en mora



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 29 se analiza la disconformidad con la cantidad de su deuda, porque se incrementó los intereses y no poder refinanciar, el 60% de encuestados respondieron estar de acuerdo con esa opinión de sus clientes, 25% de encuestados respondieron estar parcialmente de acuerdo y un 15% respondieron estar totalmente de acuerdo. Lo que podemos señalar que los encuestados en su mayoría indican las personas que están en la cartera morosa ha expresado disconformidad con la cantidad de deuda en mora, especialmente por los intereses acumulados y la poca posibilidad de refinanciación y tiempos de pagos.

Tabla 34

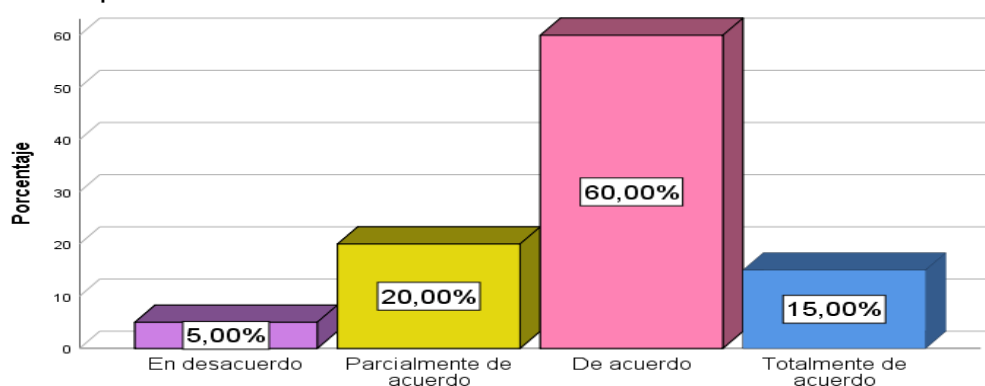
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expuesto la situación de la pandemia como causante de una deuda vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 30

Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expuesto la situación de la pandemia como causante de una deuda vencida



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados de la figura 30 muestran si los clientes han logrado exponer su situación económica de impago por la situación que atravesaron a consecuencia de los problemas que enfrentaron a causa de la pandemia, el 60% de encuestados respondieron que están de acuerdo que si presentaron su situación de impago, 20% de encuestados respondieron parcialmente de acuerdo, 15% de encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y un 5% de encuestados respondieron estar en desacuerdo. Se puede deducir que una gran mayoría están de acuerdo con que las personas que están en la cartera morosa han expuesto la situación de la pandemia como causante de una deuda vencida, las cuales han solicitado una atención para que puedan solucionar sus deudas.

Tabla 33

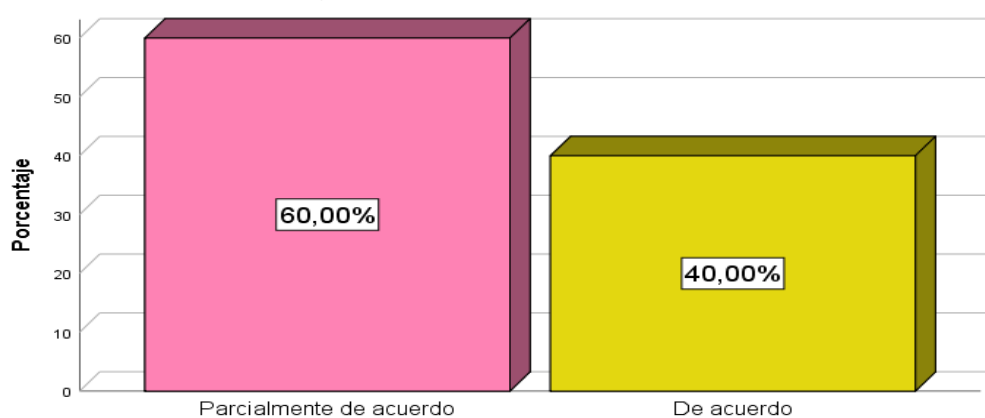
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen la capacidad económica para pagar su deuda y la mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 31

¿Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa tienen la capacidad económica para pagar su deuda y la mora?



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 31 se analiza la capacidad de pago para realizar sus pagos de la deuda de acuerdo a su historial crediticio, análisis de sus empresas o trabajo que respaldaron sus préstamos, el 60% de los encuestados respondieron que es parcialmente de acuerdo, 40% de encuestados respondieron estar de acuerdo. Los resultados muestran que una gran cantidad de personas tenían la capacidad económica para pagar su deuda y la mora, sin embargo no se han realizado los pagos a tiempo, ingresando a la cartera de deuda morosa.

Tabla 34

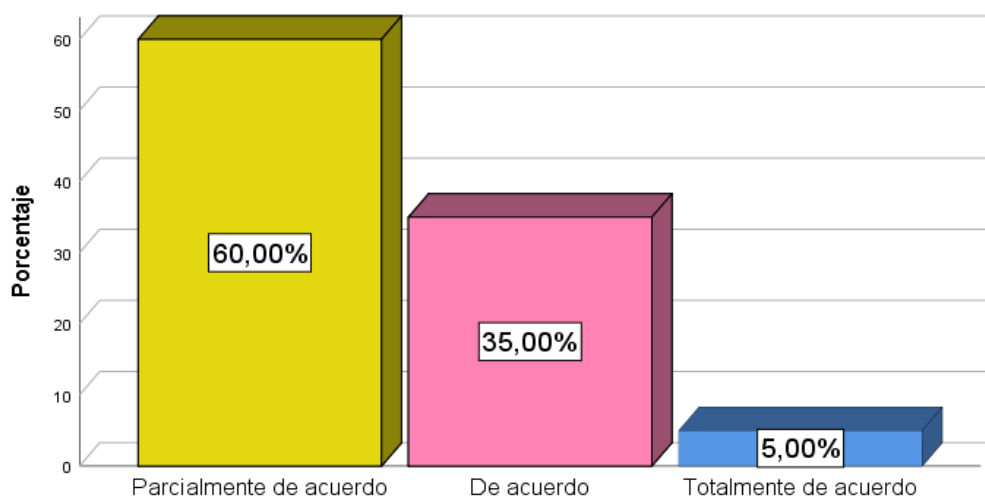
Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado interés por pagar la deuda vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 32

Considera Ud. que las personas que están en la cartera morosa han expresado interés por pagar la deuda vencida



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

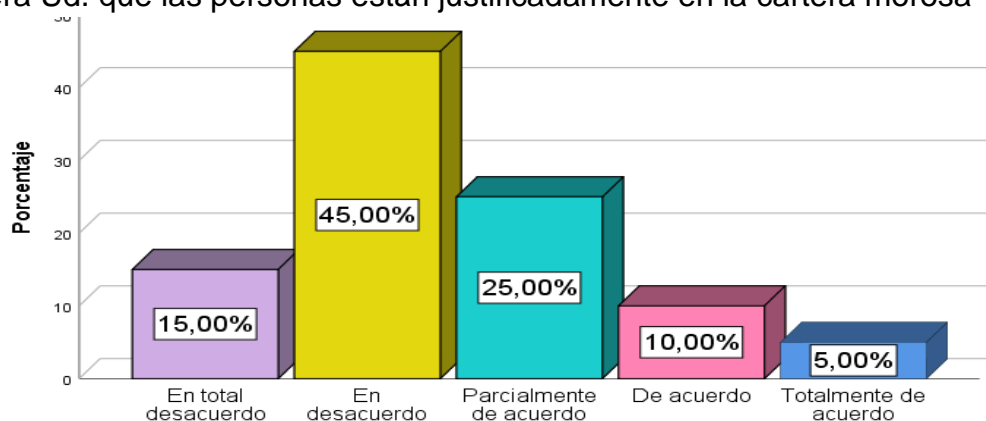
Interpretación

En la figura 32 se analiza al interés de los clientes sobre el interés de pagar sus deudas vencida, el 60% de los encuestados evalúan que se da en algunos caso, 35% de encuestados respondieron estar de acuerdo y un 5% indicaron estar totalmente de acuerdo. Los resultados muestran que los clientes tienen intención de pagar sus deudas, pero que no lo han hecho por la situación económica del país que afectó sus economías.

Tabla 35*Considera Ud. que las personas están justificadamente en la cartera morosa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 33*Considera Ud. que las personas están justificadamente en la cartera morosa*

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En los resultados de la figura 33 se muestra sí que su impago es justificado, el 45% estar en desacuerdo que no han presentado una justificación, un 25% consideran que están parcialmente de acuerdo, mientras que un 15% indicaron estar en total desacuerdo, un 10% indicaron estar de acuerdo y un 5% manifestaron estar totalmente de acuerdo. Se evidencia que la mayoría en la situación en la que se vivió es justificada su falta de pago de su deuda por la falta de ventas, desempleo entre otros.

Tabla 36

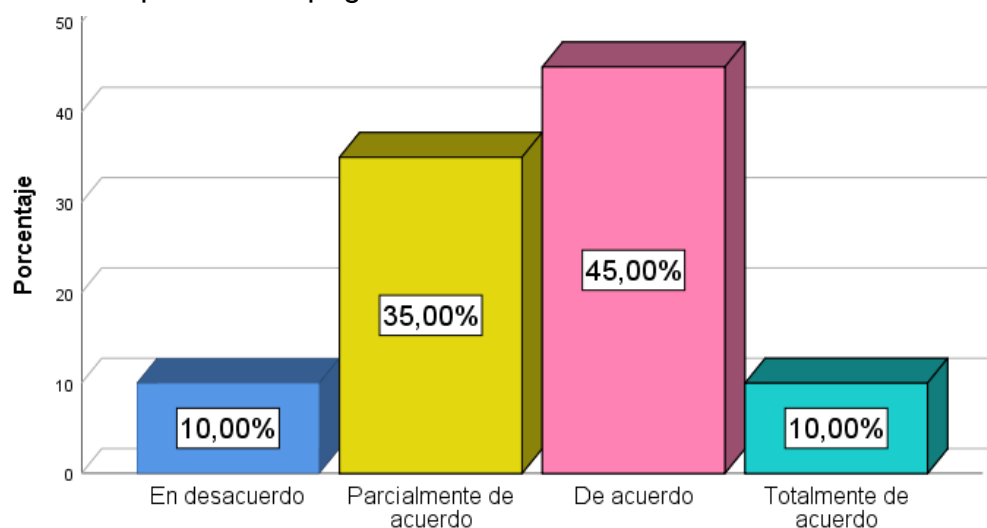
Considera Ud. que en su mayoría las personas que están en la cartera de alto riesgo tienen compromiso de pagar su deuda vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 34

Considera Ud. que en su mayoría las personas que están en la cartera de alto riesgo tienen compromiso de pagar su deuda vencida



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados presentados en la 34 evidencia si los clientes tienen un compromiso de pagar de pagar su deuda vencida, el 45% estar de acuerdo que si tuvieron el compromiso de pago, un 35% parcialmente de acuerdo, un 10% de encuestados de acuerdo y un 10% en desacuerdo. Lo que se puede deducir que una gran mayoría respondieron estar de acuerdo con que en su mayoría las personas que están en la cartera de alto riesgo tienen compromiso de pagar su deuda vencida, por el que los clientes asumen su responsabilidad de pago una vez que fue refinanciado y rebajado los intereses que generaron la alta deuda.

Tabla 37

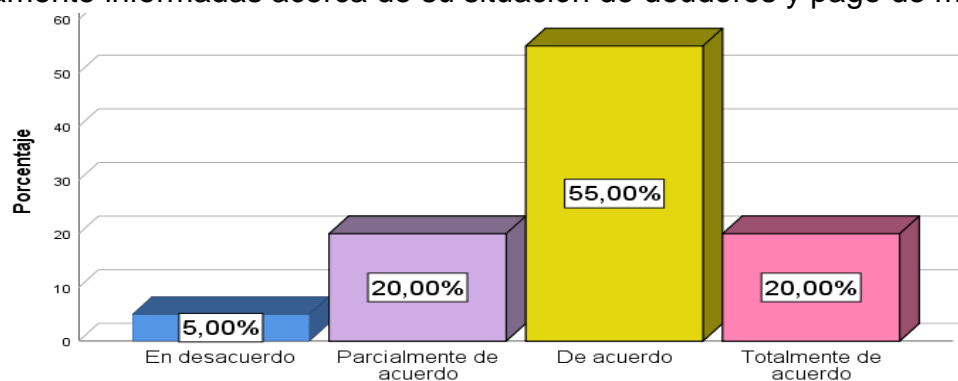
Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido correctamente informadas acerca de su situación de deudores y pago de mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 35

Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido correctamente informadas acerca de su situación de deudores y pago de mora



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 35 se analiza si las personas que están con una cartera de alto riesgo han sido adecuadamente informadas sobre su situación de deudores por el impago, el 55% estar de acuerdo que si fueron informados, un 20% de encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y otro 20% indicaron estar parcialmente de acuerdo y un 5% indicaron estar en desacuerdo. Los resultados muestran que la gran mayoría de encuestados respondieron estar de acuerdo con que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido correctamente informadas acerca de su situación de deudores y pago de mora y los problemas que pudiera ocasionar los impagos, por ello la preocupación de los clientes.

Tabla 38

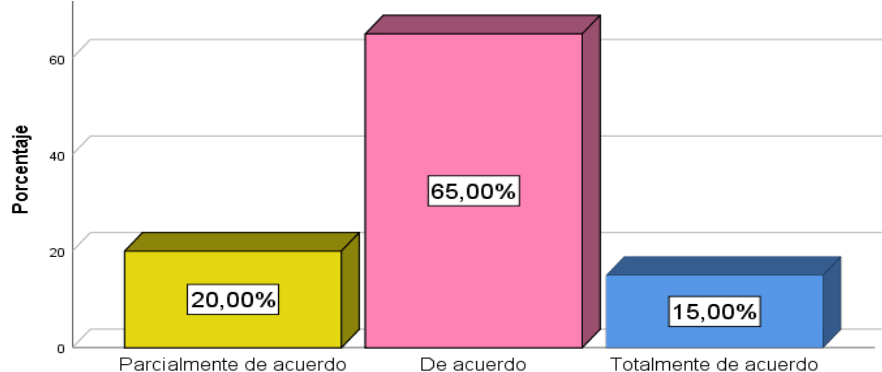
Considera Ud. que se ha mantenido un nivel comunicativo adecuado con las personas que están en la cartera de alto riesgo acerca de su situación de deudores y pago de mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 36

Considera Ud. que se ha mantenido un nivel comunicativo adecuado con las personas que están en la cartera de alto riesgo acerca de su situación de deudores y pago de mora



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 36 muestra los resultados sobre la comunicación que se tuvo con los clientes que tenían en la cartera de alto riesgo de mora, 65% de encuestados indican que si se mantuvo una comunicación, 20% parcialmente, 15% respondieron estar totalmente de acuerdo con mayor nivel de comunicación. Se evidencia los resultados que se ha tenido una comunicación en los diferentes medios como teléfono, correos electrónicos, notificaciones, dándoles los reportes de sus deudas.

Tabla 39

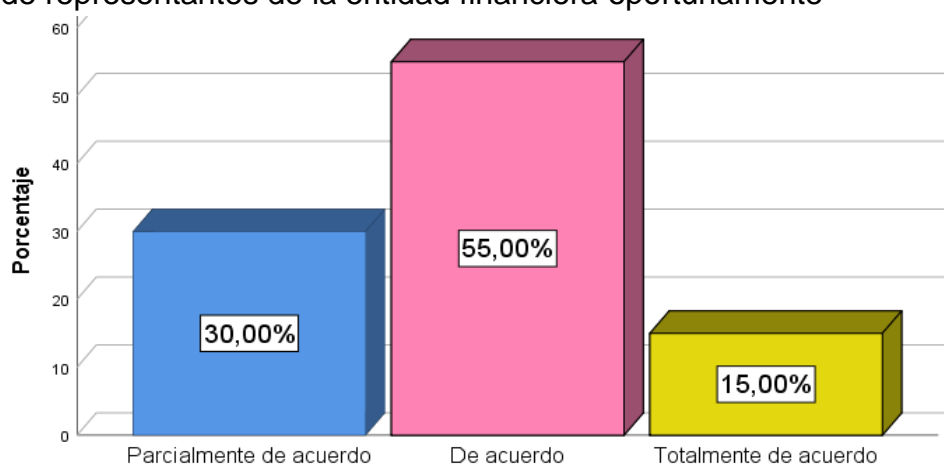
Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han recibido la visita de representantes de la entidad financiera oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 37

Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han recibido la visita de representantes de la entidad financiera oportunamente



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 37 muestran si los clientes que estaban en la cartera de alto riesgo han recibido la visita de representantes de la entidad financiera oportunamente, el 55% indica que sí, el 30% de encuestados respondieron que fue parcialmente 15% siempre. Los resultados evidencian que nos permite ver que la entidad financiera ha realizado visitas a los clientes con la cartera de alto riesgo de mora en forma oportuna, donde se ha evaluado su situación financiera, de acuerdo con el reporte alcanzarles solución para aminorar su deuda.

Tabla 40

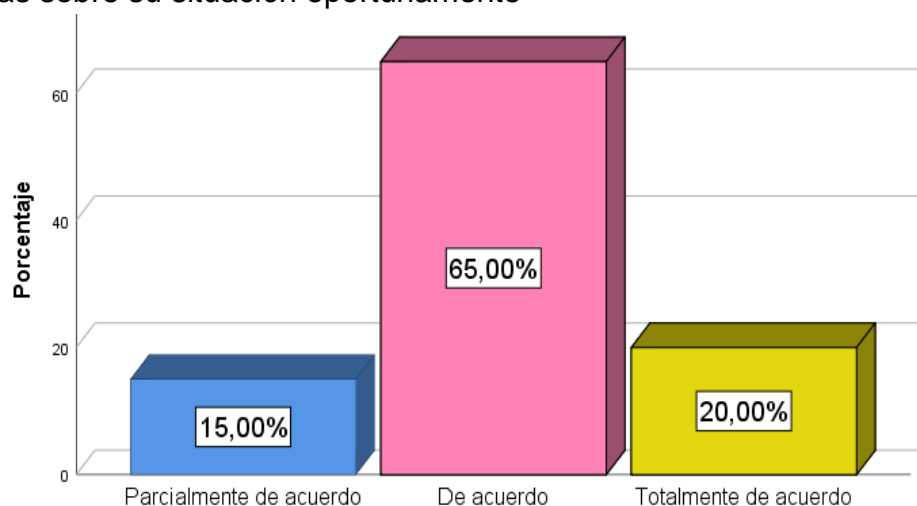
Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido informadas sobre su situación oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 38

Considera Ud. que las personas que están en la cartera de alto riesgo han sido informadas sobre su situación oportunamente



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 38 se analiza sobre la información que recibieron los clientes sobre su situación de deuda, el 65% estar de acuerdo e indica que se les informó, 20% con informes seguidos, 15% parcialmente de acuerdo en algunas ocasiones. Los resultados evidencian que en una gran mayoría de encuestados indican que de acuerdo al reporte financiero de la entidad han informado en forma detallada sobre su deuda y su carga financiera de deuda y que deben apersonarse o emitir los pagos correspondientes.

Tabla 41

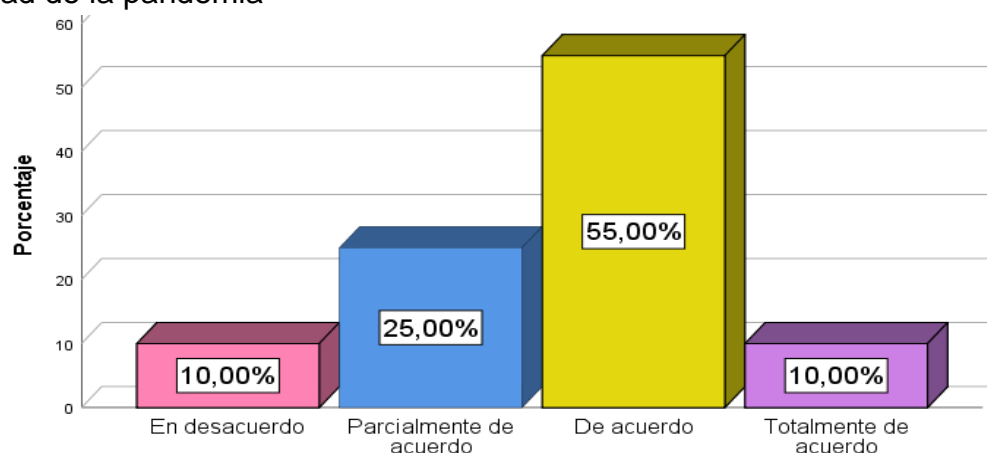
Considera Ud. que la entidad financiera contempló un ratio de morosidad acorde a la realidad de la pandemia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Parcialmente de acuerdo	5	25,0	25,0	35,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 39

Considera Ud. que la entidad financiera contemplo un ratio de morosidad acorde a la realidad de la pandemia



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

En la figura 39 se analiza si la entidad financiera ha contemplado una ratio de morosidad de acuerdo con la realidad en que se vivía en el tiempo de pandemia, el 55% estar de acuerdo que se contempló, 25% respondieron estar parcialmente de acuerdo, 10% respondieron estar totalmente de acuerdo y desacuerdo a la vez. Demostrando que la institución implementó planes de descuentos, amnistías, reprogramación de pagos para poder realizar los pagos y no estar dentro del grupo de clientes con falta de pago.

Tabla 42

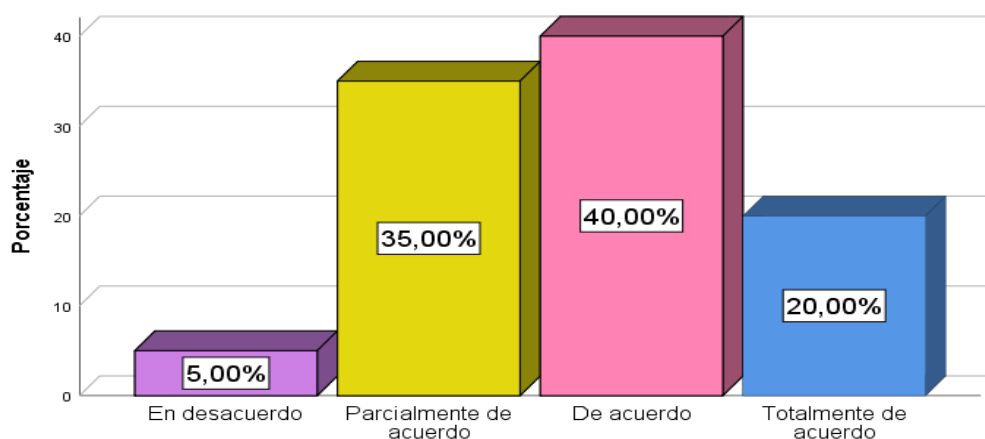
Considera Ud. que la entidad financiera tuvo capacidad de respuesta respecto a la tasa de morosidad en contexto de pandemia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Parcialmente de acuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Figura 40

Considera Ud. que la entidad financiera tuvo capacidad de respuesta respecto a la tasa de morosidad en contexto de la pandemia



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a los trabajadores Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar

Interpretación

Los resultados que muestra la figura 40 sobre la capacidad de respuesta que tuvo la entidad financiera respecto a la morosidad de acuerdo a la realidad en tiempos de pandemia, el 40% de encuestados que respondieron estar de acuerdo con haber tenido la capacidad de respuesta, un 35% lo hizo parcialmente, un 20% totalmente de acuerdo y un 5% de encuestados en desacuerdo que faltó celeridad. Se evidencia que se tuvo capacidad de respuesta no pronta, porque se tenía que reformular los contratos, intereses, sin embargo sí se pudo lograr en la mayoría de los casos.

4.1.2. Descripción de resultados de la revisión documentaria

Tabla 43

Resumen de la cartera de clientes morosos por línea de créditos

Revisión documentaria							
N°	Línea de Crédito	Monto de Crédito	Estrategias de cobranza	Saldo capital al 31 de diciembre 2020	Calificación	Recuperación de crédito	%
1	Agricultura	162,500.00	Refinanciamiento	91,479.82	Perdida	71,020.18	77.63
2	Agroindustria	13,300.00	Refinanciamiento	7,607.08	Perdida	5,692.92	74.83
3	Comercio	82,950.00	Refinanciamiento	43,026.02	Perdida	39,923.98	92.79
4	Pecuario	51,500.00	Refinanciamiento	16,329.59	Perdida	15,110.23	92.53
5	Servicios	150,800.00	Refinanciamiento	85,175.03	Perdida	65,624.97	77.04
6	Agricultura	52,000.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	40,905.07	Perdida	11,094.93	27.13
7	Agroindustria	59,500.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	26,711.41	Perdida	20,230.00	75.73
8	Comercio	287,00.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	243,360.50	Perdida	43,639.50	17.93
9	Pecuario	47,000.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	36,075.27	Perdida	10,924.73	30.28
10	Servicios	241,100.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	111,081.65	Perdida	98,018.35	88.23
11	Transformación	2,000.00	Congelamiento y reprogración de adeuda	2,000.00	Perdida	2,000.00	100
12	Agricultura	31,200.00	Negociación sobre el crédito vencido	14,839.23	Perdida	13,839.00	93.25
13	Agroindustria	30,500.00	Negociación sobre el crédito vencido	6,946.03	Perdida	6,050.00	87.1
14	Comercio	88,640.00	Negociación sobre el crédito vencido	36,313.61	Perdida	35,313.61	97.24
15	Pecuario	27,800.00	Negociación sobre el crédito vencido	11,583.90	Perdida	11,583.90	100
15	Servicios	336,500.00	Negociación sobre el crédito vencido	181,759.63	Perdida	154,740.37	85.13
	total	1,377,290.00		955,193.84		604,806.67	

Tabla 44
Cartera de clientes morosos

ASOCIACION NEC RED RURAL CAÑIPIA ESPINAR							
Línea de crédito	N° Cuota	fecha. desc.	MONTO DE CREDITO	VENCIMIENTO	AL 30 DIC 2020	Calificación	E STRATEGIAS DE COBRANZA
Servicios	14	25-11-16	6,000.00	25-Ene-18	374.13	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	24	30-11-16	15,000.00	30-Nov-18	554.25	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agroindustrias	18	12-12-16	10,000.00	12-Jun-18	1,382.02	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	19	21-12-16	7,000.00	30-Jun-18	2,418.23	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	30	30-12-16	15,000.00	30-Jun-19	2,738.24	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	10	05-01-17	4,000.00	1-Nov-17	1,683.30	Perdida	Refinanciamiento
Transformacion	12	14-02-17	3,000.00	14-Feb-18	779.15	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	10	24-03-17	5,000.00	18-Ene-18	1,526.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Transformacion	12	29-03-17	10,000.00	29-Mar-18	2,725.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	24	25-04-17	10,000.00	15-Abr-19	998.13	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	6	26-04-17	4,000.00	23-Oct-17	3,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	15	24-05-17	5,500.00	24-Ago-18	1,639.08	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	12	22-06-17	2,500.00	17-Jun-18	1,500.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Transformacion	18	30-06-17	4,400.00	22-Dic-18	1,368.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	24	19-07-17	10,050.00	19-Jul-19	171.85	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	24	20-07-17	15,000.00	20-Jul-19	11,701.64	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	15	09-08-17	2,500.00	9-Nov-18	880.49	Perdida	Refinanciamiento
Agroindustrias	12	19-08-17	6,000.00	19-Ago-18	768.98	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	36	04-09-17	22,000.00	4-Set-20	8,828.49	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	18	04-09-17	10,050.00	4-Mar-19	3,609.21	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	6	18-09-17	2,000.00	18-Mar-18	1,046.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	20-10-17	1,000.00	20-Oct-18	283.57	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	05-12-17	1,000.00	5-Dic-18	359.49	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	18	15-12-17	4,000.00	15-Jun-19	1,047.56	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	19-12-17	2,000.00	19-Dic-18	569.19	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	24	26-12-17	5,000.00	26-Dic-19	1,077.23	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	30	05-01-18	14,000.00	5-Jul-20	9,754.89	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	12	07-02-18	2,600.00	7-Feb-19	298.54	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	08-03-18	2,000.00	8-Mar-19	195.26	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	36	13-03-18	13,000.00	13-Mar-21	2,658.13	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	8	15-03-18	2,000.00	15-Nov-18	546.72	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	8	21-03-18	2,000.00	18-Nov-18	2,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	24	28-03-18	10,000.00	28-Mar-20	745.23	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	36	28-03-18	53,700.00	28-Mar-21	33,597.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	09-04-18	2,000.00	9-Abr-19	456.84	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	12-04-18	2,000.00	12-Abr-19	789.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	18	24-04-18	20,500.00	24-Oct-19	2,949.16	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	07-05-18	3,000.00	7-May-19	699.54	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	08-05-18	5,000.00	8-May-19	963.64	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agricultura	12	09-05-18	3,000.00	9-May-19	210.95	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	15-05-18	1,000.00	15-May-19	182.75	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	24	21-05-18	15,000.00	21-May-20	3,899.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido

Servicios	10	26-05-18	1,000.00	28-Mar-19	537.72	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	24	06-06-18	8,900.00	6-Jun-20	5,237.80	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	5	11-06-18	2,200.00	11-Nov-18	987.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	30	30-06-18	25,000.00	30-Dic-20	23,407.09	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	30-06-18	5,800.00	30-Jun-19	1,203.70	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	9	09-07-18	3,000.00	5-Abr-19	2,000.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agricultura	18	12-07-18	5,500.00	12-Ene-20	960.68	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	18	20-07-18	3,000.00	20-Ene-20	1,025.34	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	12	03-08-18	3,000.00	3-Ago-19	577.94	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	12	24-08-18	4,000.00	19-Ago-19	127.40	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	10	31-08-18	2,000.00	30-Jun-19	664.26	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	30	03-09-18	25,500.00	3-Mar-21	14,288.61	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	03-09-18	1,000.00	3-Set-19	525.82	Perdida	Refinanciamiento
Agroindustrias	18	20-09-18	4,000.00	20-Mar-20	1,579.67	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	30	24-09-18	20,000.00	24-Mar-21	10,733.84	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	12	06-10-18	2,000.00	6-Oct-19	1,045.46	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	6	24-10-18	10,000.00	22-Abr-19	10,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	25-10-18	3,000.00	25-Oct-19	1,121.23	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	30	31-10-18	20,000.00	30-Abr-21	7,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	30	14-11-18	14,500.00	14-May-21	9,946.38	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	10	14-11-18	3,000.00	10-Set-19	3,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	18	12-12-18	7,000.00	12-Jun-20	3,048.06	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	6	19-12-18	3,000.00	17-Jun-19	3,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	24	21-12-18	130,000.00	10-Dic-20	130,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	12	21-12-18	4,500.00	16-Dic-19	2,500.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	22-12-18	1,000.00	22-Dic-19	858.47	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	6	11-01-19	1,000.00	11-Jul-19	353.22	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	10	21-01-19	2,000.00	21-Nov-19	680.93	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	24	30-01-19	10,000.00	28-Ene-21	4,120.71	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	10	07-02-19	3,000.00	7-Dic-19	1,503.55	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	24	15-02-19	4,000.00	15-Feb-21	1,423.46	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	50	22-02-19	80,000.00	22-Feb-23	36,542.41	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	24	09-03-19	10,500.00	9-Mar-21	7,201.90	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	6	11-03-19	1,000.00	7-Set-19	1,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	10	19-03-19	4,000.00	13-Feb-20	4,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	23-03-19	3,500.00	23-Mar-20	2,406.04	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	10	29-03-19	5,000.00	23-Ene-20	5,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	48	30-03-19	180,000.00	2-May-23	123,370.83	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	30-03-19	4,000.00	30-Mar-20	688.13	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	02-04-19	6,000.00	2-Abr-20	3,586.66	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	6	03-04-19	3,000.00	3-Oct-19	3,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	03-04-19	15,000.00	3-Abr-20	11,938.40	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	24	09-04-19	10,000.00	9-Abr-21	3,464.64	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	11-04-19	2,000.00	11-Abr-20	1,564.27	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	12	17-04-19	2,500.00	17-Abr-20	712.49	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido

Servicios	50	17-04-19	30,000.00	17-Abr-23	20,914.33	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	10	17-04-19	2,000.00	11-Feb-20	700.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	12	20-04-19	3,000.00	19-Abr-20	577.84	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	12	22-04-19	1,500.00	22-Abr-20	427.91	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	8	24-04-19	2,500.00	24-Dic-19	2,218.10	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	25-04-19	3,000.00	25-Abr-20	2,049.83	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	12	30-04-19	2,000.00	30-Abr-20	385.81	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	20	03-05-19	10,500.00	3-Nov-20	5,325.15	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	07-05-19	1,000.00	7-May-20	857.12	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	26	08-05-19	10,500.00	8-May-21	6,553.74	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	36	15-05-19	25,500.00	15-May-22	15,700.61	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	20	17-05-19	7,000.00	17-Nov-20	3,580.18	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	22-05-19	2,000.00	22-May-20	859.25	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agricultura	24	22-05-19	8,000.00	22-May-21	6,846.90	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	36	22-05-19	20,000.00	22-May-22	14,368.44	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	31-05-19	2,000.00	31-May-20	1,099.43	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	18	11-06-19	6,000.00	11-Dic-20	2,156.03	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agroindustrias	12	13-06-19	6,500.00	13-Jun-20	1,996.52	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	12	18-06-19	25,000.00	12-Jun-20	20,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	8	24-06-19	3,000.00	19-Feb-20	3,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	14	26-06-19	2,000.00	26-Jun-20	748.75	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	14	27-06-19	3,000.00	27-Jun-20	1,123.13	Perdida	Refinanciamiento
Pecuario	18	01-07-19	3,800.00	1-Ene-21	3,127.05	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	12	02-07-19	5,000.00	26-Jun-20	1,150.00	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	8	02-07-19	1,000.00	2-Mar-20	530.82	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	24	06-07-19	20,000.00	6-Jul-21	10,963.04	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	18	06-07-19	30,000.00	30-Jun-20	30,000.00	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	36	10-07-19	20,500.00	10-Jul-22	10,643.55	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	24	19-07-19	15,000.00	19-Jul-21	13,636.40	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	19-07-19	2,000.00	19-Jul-20	748.04	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agroindustrias	10	25-07-19	5,500.00	25-May-20	4,532.59	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	4	02-08-19	20,000.00	30-Nov-19	19,483.20	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	05-08-19	2,500.00	5-Ago-20	482.34	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Agroindustrias	12	13-08-19	1,500.00	13-Ago-20	767.19	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	4	13-08-19	5,000.00	11-Dic-19	4,325.20	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	13-08-19	5,500.00	13-Ago-20	4,896.47	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	8	16-08-19	5,000.00	12-Abr-20	137.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	12	16-08-19	3,000.00	16-Ago-20	2,790.65	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agricultura	12	17-08-19	4,000.00	11-Ago-20	3,360.00	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	6	19-08-19	10,000.00	15-Feb-20	10,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	22-08-19	4,000.00	22-Ago-20	2,628.22	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agroindustrias	12	23-08-19	2,000.00	23-Ago-20	384.97	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	24-08-19	1,000.00	24-Ago-20	460.55	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	24	02-09-19	10,000.00	22-Ago-21	4,960.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	03-09-19	1,000.00	3-Set-20	544.04	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido

Servicios	12	03-09-19	2,000.00	3-Set-20	1,253.89	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agricultura	14	18-09-19	1,500.00	18-Set-20	690.53	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	20-09-19	3,000.00	14-Set-20	3,000.00	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	14	24-09-19	3,000.00	24-Set-20	1,881.09	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	8	24-09-19	1,000.00	21-May-20	1,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	12	26-09-19	3,500.00	20-Set-20	3,500.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	8	26-09-19	2,500.00	28-May-20	1,166.21	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	6	27-09-19	35,000.00	25-Mar-20	35,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	12	27-09-19	4,000.00	27-Set-20	1,495.14	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	10	28-09-19	1,000.00	28-Jul-20	225.34	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	6	02-10-19	1,000.00	2-Abr-20	365.32	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	04-10-19	1,000.00	4-Oct-20	460.46	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	12	05-10-19	10,000.00	5-Oct-20	2,845.55	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	05-10-19	3,500.00	29-Set-20	3,500.00	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	12	14-10-19	1,600.00	14-Oct-20	599.00	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	36	14-10-19	20,500.00	14-Oct-22	8,235.19	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	15-10-19	7,450.00	9-Oct-20	7,450.00	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	19-10-19	3,000.00	19-Oct-20	2,349.34	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	12	22-10-19	3,000.00	18-Oct-20	3,000.00	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	18	29-10-19	15,000.00	21-Abr-21	500.00	Dudoso	Refinanciamiento
Servicios	12	29-10-19	2,500.00	29-Oct-20	2,143.51	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	30-10-19	3,000.00	30-Ago-20	908.13	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	8	04-11-19	1,500.00	4-Jul-20	794.20	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	8	07-11-19	5,000.00	5-May-20	400.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	2	11-11-19	19,640.00	10-Ene-20	823.10	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	12-11-19	2,500.00	6-Nov-20	2,500.00	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	13-11-19	1,000.00	13-Nov-20	373.02	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	15	13-11-19	15,000.00	7-Nov-20	1,000.00	Deficiente	Refinanciamiento
Agricultura	12	20-11-19	2,100.00	20-Nov-20	1,862.03	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	21-11-19	3,500.00	15-Nov-20	3,500.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	10	21-11-19	1,500.00	21-Set-20	305.58	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	22-11-19	1,000.00	16-Nov-20	1,000.00	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	15	25-11-19	10,000.00	19-Nov-20	1,500.00	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Comercializaci	21	26-11-19	6,000.00	26-May-21	2,643.14	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	10	28-11-19	4,000.00	23-Set-20	4,000.00	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	8	11-12-19	5,000.00	7-Ago-20	200.00	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Agroindustrias	12	13-12-19	15,000.00	13-Dio-20	11,705.52	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	16-12-19	10,000.00	10-Dio-20	1,000.00	Dudoso	Refinanciamiento
Servicios	12	20-12-19	3,500.00	20-Oct-20	2,884.91	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	18	20-12-19	10,000.00	18-Jun-21	6,734.30	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	23-12-19	2,000.00	23-Dio-20	1,411.61	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	8	26-12-19	2,000.00	26-Dio-20	1,252.36	Dudoso	Refinanciamiento
Servicios	14	26-12-19	3,000.00	28-Dio-20	2,574.80	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	38	04-01-20	25,500.00	4-Ene-23	11,500.77	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	10	07-01-20	1,500.00	6-Nov-20	1,171.90	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido

Transformacion	12	08-01-20	2,000.00	1-Ene-21	2,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agroindustrias	12	09-01-20	2,000.00	7-Jul-20	1,088.33	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	6	10-01-20	500.00	7-Jul-20	423.11	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Agroindustrias	12	10-01-20	10,000.00	7-Jul-20	4,550.72	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	14-01-20	3,000.00	7-Jul-20	2,569.54	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	18	14-01-20	6,000.00	7-Jul-20	1,000.00	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	8	14-01-20	10,000.00	1-Ene-21	10,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	14	15-01-20	30,000.00	7-Jul-20	10,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	16-01-20	20,000.00	7-Jul-20	5,115.91	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	12	16-01-20	11,000.00	1-Ene-21	3,000.00	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	20	23-01-20	8,000.00	7-Jul-20	7,664.32	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	10	23-01-20	5,000.00	7-Jul-20	5,000.00	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	14	24-01-20	3,000.00	24-Ene-21	2,790.85	Perdida	Refinanciamiento
Servicios	12	25-01-20	3,000.00	25-Ene-21	878.66	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	6	27-01-20	1,000.00	25-Jul-20	522.42	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agroindustrias	6	28-01-20	2,500.00	28-Jul-20	451.65	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	29-01-20	5,000.00	23-Ene-21	5,000.00	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	12	29-01-20	2,000.00	29-Ene-21	1,860.53	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	12	07-02-20	1,000.00	7-Feb-21	704.90	Dudoso	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	08-02-20	20,000.00	2-Feb-21	20,000.00	Perdida	Refinanciamiento
Agricultura	12	10-02-20	3,000.00	10-Feb-21	2,117.09	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	18	12-02-20	9,000.00	12-Ago-21	8,271.44	Perdida	Refinanciamiento
Comercializaci	12	20-02-20	2,000.00	20-Feb-21	1,409.80	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Pecuario	2	25-02-20	1,500.00	25-Feb-21	1,500.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Pecuario	12	29-02-20	2,000.00	23-Feb-21	2,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agroindustrias	20	29-02-20	35,000.00	29-Oct-21	9,000.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	8	03-03-20	1,000.00	3-Nov-20	1,000.00	Perdida	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	6	03-03-20	2,000.00	3-Set-20	1,900.00	Perdida	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	12	05-03-20	1,500.00	5-Mar-21	1,058.71	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	6	10-03-20	1,000.00	10-Set-20	522.69	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	14	10-03-20	2,000.00	10-Mar-21	1,862.26	Dudoso	Refinanciamiento
Servicios	49	11-03-20	40,000.00	11-Mar-24	19,619.37	Deficiente	Refinanciamiento
Agroindustrias	10	17-06-20	1,300.00	27-Abr-21	1,197.86	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	12	22-06-20	12,700.00	17-Jun-21	5,700.00	Deficiente	Refinanciamiento
Agroindustrias	12	27-06-20	2,000.00	27-Jun-21	1,858.50	Deficiente	Refinanciamiento
Comercializaci	06	29-06-20	500.00	28-Dic-20	500.00	Dudoso	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Comercializaci	12	29-06-20	6,000.00	28-Jun-21	2,000.00	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	11	01-07-20	1,600.00	1-Jun-21	506.99	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Servicios	13	06-07-20	2,400.00	6-Ago-21	2,400.00	Deficiente	Negociacion sobre el credito vencido
Servicios	12	07-07-20	3,600.00	7-Jul-21	3,600.00	Deficiente	Refinanciamiento
Agricultura	12	08-07-20	20,000.00	8-Jul-21	3,500.00	Deficiente	Refinanciamiento
Servicios	18.3	10-07-20	14,200.00	10-Ene-22	1,200.00	Deficiente	Congelamiento y reprogramacion de deuda
Agricultura	24	21-07-20	11,000.00	21-Jul-22	6,000.00	Deficiente	Refinanciamiento

4.2. Prueba de Hipótesis

Nivel de significancia

El nivel de significancia $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si "p" valor es menor que alfa, se rechaza la H_0

Si "p" valor es mayor que alfa, no se rechaza la H_0

Prueba de Hipótesis General

H_0 : Las estrategias de cobranza no influyen de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

H_1 : Las estrategias de cobranza influyen de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Tabla 45
 Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis General
Correlaciones

		ESTRATEGIAS MOROSIDAD DE COBRANZA		
Rho de Spearman	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

El valor de $p = 0,000$ menor a $\text{Alfa} = 0,05$, por lo que rechazamos la Hipótesis Nula

Conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos: “Las estrategias de cobranza influyen de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia Espinar Cusco, 2020”. Existe una correlación de 0,843 Rho de Spearman.

Hipótesis Específicas:

Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: El refinanciamiento como estrategia de cobranza no incide de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

H₁: El refinanciamiento como estrategia de cobranza incide de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Tabla 46

Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 1

		Correlaciones		
			Refinanciamiento	MOROSIDAD
Rho de Spearman	Refinanciamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

El valor de $p = 0,005$ menor a $\text{Alfa} = 0,05$, por lo que existen razones suficientes para rechazar la Hipótesis Nula.

Decisión estadística

El valor de $p = 0,000$ menor a $\text{Alfa} = 0,05$, por lo que existen razones válidas para rechazar la Hipótesis Nula

Conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos: “El refinanciamiento como estrategia de cobranza incide de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020”. Existe 0,607 de correlación de Spearman

Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: El congelamiento y reprogramación de deuda, como estrategia de cobranza no influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

H1: El congelamiento y reprogramación de deuda, como estrategia de cobranza influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Nivel de significancia

El nivel de significancia $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si "p" valor es menor que alfa, se rechaza la H_0

Si "p" valor es mayor que alfa, no se rechaza la H_0

Tabla 47

Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 2

			Correlaciones	
			Congelamiento y reprogramación de deuda	MOROSIDAD
Rho de Spearman	Congelamiento y reprogramación de deuda	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
MOROSIDAD	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

El valor de $p = 0,001$ menor a $\alpha = 0,05$, por lo que existen razones válidas para rechazar la Hipótesis Nula

Conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos: El congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza, influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. Con una correlación de 0,673 de Spearman

Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: La negociación sobre el crédito vencido, como estrategia de cobranza no influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

H1: La negociación sobre el crédito vencido, como estrategia de cobranza influye de manera significativa en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020.

Tabla 48

Tabla Rho de Spearman para la Hipótesis Específica 3

Correlaciones

		Negociación sobre el crédito		
			vencido	MOROSIDAD
Rho de Spearman	Negociación sobre el crédito vencido	Coeficiente de correlación	1,000	,540*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	20	20
MOROSIDAD	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,540*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión estadística

El valor de $p = 0,014$ menor a Alfa = 0,05, por lo que existen razones válidas para rechazar la Hipótesis Nula

Conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos: “La negociación sobre el crédito vencido como estrategia de cobranza, influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020”. Con un 0,540 de correlación de Spearman.

4.3. Discusión de resultados

Después de haber recolectado la información haciendo uso del instrumento el cuestionario se encontró como resultado relevante dando respuesta al objetivo general que fue “determinar de qué manera las estrategias de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020”, a lo que se halló que las estrategias de cobranza influyeron de manera significativa en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la entidad de estudio en el 2020, debido a que existe una correlación de 0,843 de Rho de Spearman.

Con respecto al objetivo específico 1 que fue “determinar de qué manera el refinanciamiento como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020”, se pudo encontrar que el refinanciamiento influye de manera positiva (significativa) en reducir la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la entidad de estudio en el 2020, por lo que la correlación de Rho de Spearman es de 0,607 rechazando de esta manera la hipótesis nula.

Los resultados encontrados con respecto al objetivo específico 2 que fue “determinar de qué manera la influencia del congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza influyen en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020”, demuestran, que evidentemente el congelamiento y reprogramación de deuda influye en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la entidad de estudio en el 2020, ya que la Correlación de Spearman es de 0,673.

Los resultados encontrados con respecto al objetivo específico 3 que fue “determinar de qué manera la influencia de la negociación sobre el crédito vencido

como estrategia de cobranza influye en la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la entidad de estudio en el 2020”, en el cual se demostró que la negociación sobre el crédito vencido influye de manera positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la entidad de estudio en el 2020, existiendo un valor de 0,540 de correlación de Spearman.

Conociendo los resultados relevantes obtenidos en la presente investigación se prosiguió con la comparación de la literatura existente y mencionada en la presente investigación, ante ello se hace una comparación por objetivos:

Comparando los resultados del objetivo general con los hallazgos de la investigación de Miranda (2018) quien puso a evidenciar la existencia de una relación significativa entre la variable estrategias de cobranza y la variable morosidad de los clientes de la empresa en estudio, el estadístico Rho de Spearman da como resultado un coeficiente de correlación de 0.396 y un p-valor igual a 0.001 dichos resultados son idénticos a los resultados de nuestra investigación, debido a que existe una correlación positiva y significativa entre las variables de investigación.

Comparando los resultados del objetivo específico 1 con los resultados de la investigación de Núñez y Pinedo (2018) quienes determinaron que existe una morosidad que equivale a 78,14% respecto a la cartera total, los resultados indican que existe una morosidad elevada que debe crear nuevas estrategias para su mejor refinanciamiento.

Comparando los resultados del objetivo específico 2 con los resultados de la investigación de Cavero (2020) quien demostró que con las nuevas estrategias de cobranza no fueron efectivas porque no se recuperaron las deudas, la propuesta fue disminuir la mora en un 30% y gradualmente disminuir más, además se reforzará su efectividad con una estrategia preventiva basada en herramientas del conocimiento

técnico en los clientes, llamada EQUIFAX. Dichos resultados no concuerdan con los resultados de nuestra investigación debido a que los esfuerzos en disminuir la morosidad no han sido suficientes, por lo que se tiene que tomar otras medidas como es el congelamiento de deudas y la reprogramación de la deuda.

Comparando los resultados del objetivo específico 3 con los hallazgos de la investigación de Castillo (2019), quien demostró que la gestión de la morosidad es un aspecto fundamental en la mejora del proceso de recuperación de los créditos, a partir de los resultados se procederá a la mejora el sistema de análisis de riesgos y capacitar a los profesionales sobre el sistema crediticio y financiero. El cual contrasta con los resultados de la presente investigación debido a que es importante la mejora de la capacidad de negociación de los profesionales de la entidad para mejorar las estrategias de cobranza y disminuir la morosidad de los clientes.

De los resultados encontrados y comparada estas con la literatura se puede afirmar que si una entidad financiera maneja y propone estrategias de cobranza que favorecen a los clientes y a la entidad el nivel de morosidad puede disminuir sin embargo si estas estrategias no se asemejan a la realidad de los clientes, no existe capacidad de negociación, las consecuencias pueden ser graves para las entidades financieras. Ante ello también es necesario ponerse en el lugar del cliente, y proponerle opciones de pago para que no se sienta extorsionado el cual puede jugar en contra, en la psicología del cliente y terminar en situaciones lamentables como ya se ha visto por experiencia propia.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Luego de realizar la investigación se concluye que las estrategias de cobranza influyen de manera significativa y positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. El estadístico Rho de Spearman nos indica que existe una correlación muy alta de 0,843 y un “p” valor menor que alfa, ($0,000 < 0,05$) lo que nos permite afirmar la hipótesis del investigador.

SEGUNDA. Respecto al objetivo específico 1, la investigación concluye que el refinanciamiento como estrategia de cobranza influye de manera significativa y positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. El estadístico Rho de Spearman nos indica que existe una correlación muy alta de 0,607 y un “p” valor menor que alfa, ($0,005 < 0,05$), lo que nos permite confirmar la hipótesis alterna.

TERCERA. Respecto al objetivo específico 2, la investigación concluye que el congelamiento y reprogramación de deuda como estrategia de cobranza, influye de manera significativa y positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19, en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. El estadístico Rho de Spearman nos indica que existe una correlación muy alta de 0,673 y un “p” valor menor que alfa, ($0,001 < 0,05$), lo que nos permite afirmar la hipótesis alterna.

CUARTA. Respecto al objetivo específico 3, la investigación concluye que la negociación sobre el crédito vencido como estrategia de cobranza, influye de manera significativa y positiva en la reducción de la morosidad durante la pandemia Covid-19,

en la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, 2020. El estadístico Rho de Spearman nos indica que existe una correlación alta de 0,540 y un "p" valor menor que alfa, ($0,014 < 0,05$), lo que nos permite afirmar la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda a los socios de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, utilizar las estrategias de cobranza adecuadamente para poder reducir el índice de morosidad en épocas de dificultades en la recuperación de los créditos de acuerdo con las necesidades de los clientes.

SEGUNDA. Se recomienda a los socios de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, realizar más investigaciones para mejorar estrategias de cobranza como el refinanciamiento con la finalidad de reducir la morosidad como las que se presentaron en el periodo de pandemia.

TERCERA. Se recomienda a los socios de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, realizar capacitaciones constantes al personal como analistas de crédito, oficiales de crédito, gestores de cobranza y otros sobre estas estrategias de cobranza para que tengan mayor preparación respecto a términos de reprogramaciones de deuda de los clientes habituales.

CUARTA. Se recomienda a los socios de la Asociación Núcleo Ejecutor Central Red Rural Cañipia, Espinar Cusco, mayor formación y reclutamiento de los trabajadores con orientaciones y desarrollo de lenguaje convencimiento y solución de conflictos a través del diálogo y negociación que tengan criterios sobre los créditos vencidos para evitar morosidades a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Anachuri, M. (2019). Créditos y fortunas: el caso de Juan Antonio Moldes en la Salta de fines del siglo XVIII. *América Latina en la historia económica*.
- ASOBANCARIA. (2019). El refinanciamiento. *Saber mas Saber*, 23.
- Banco Colombia. (13 de enero de 2021). *Recuperar la cartera vencida*. Obtenido de <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/claves-para-recuperar-cartera-vencida>
- Batis, c. (08 de Noviembre de 2021). *On line Tesis*. Obtenido de <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Bautista, J. (8 de junio de 2021). *Estrategias de cobranza*. Obtenido de Securitec: <https://www.securitec.pe/blog/estrategias-de-cobranza/>
- Castillo, Y. L. (2019). *Gestion d ela morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia- Jaen*. Trujillo-Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019*. Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Chavarin, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. México: Universidad Autonama de Mexico.
- Coronel, A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*”. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). *Herramientas de gestión de cobranza para las pymes*. Obtenido de Nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/herramientas-de-gestion-de-cobranza>

- Duemint, L. (05 de mayo de 2021). *¿Cuáles son las técnicas de cobranza efectiva?* Obtenido de <https://blog.duemint.com/cuales-son-las-tecnicas-de-cobranza-efectiva/>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 217-226.
- Equipo editorial, Etecé. (16 de julio de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/recursos-financieros/#ixzz7MQMPfTc>
- Farje, R., Núñez, D., & Reyes, E. (2016). *Mejora del proceso de cobranza de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Figueiras, S. (21 de febrero de 2022). *Centro Europeo de Posgrado*. Obtenido de <https://www.ceupe.mx/blog/que-es-el-apalancamiento-financiero.html>
- FMI. (04 de Agosto de 2016). *El Boletín*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados-137983-paises-bancos-problemas-morosidad-html/>
- FMI. (2020). *International monetary Fund*. Obtenido de [imf.org: https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/REO/WHD/2020/Oct/Spanish/CorporateFinancial-SPA.ashx](https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/REO/WHD/2020/Oct/Spanish/CorporateFinancial-SPA.ashx)
- Gomez, N. (2017). *La evaluacion crediticia y la morosidad de creditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huanuco -2017*. Huanuco - Perú: Universidad de Huanuco.
- Gozalez, P. (09 de Marzo de 2021). *ilpabogados* . Obtenido de <https://www.ilpabogados.com/reestructuracion-y-refinanciacion-de-deuda-diferencias-y-conceptos/>

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Holgado, K. (2022). Efectos del COVID-19 y número de deudores en los créditos de consumo en Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 9-21. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000300009
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *Mercado laboral peruano: Impacto por COVID-19 y recomendaciones de política*. Obtenido de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Lopez, C. D. (01 de Mayo de 2020). *Econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>
- Lopez, p. (23 de Octubre de 2004). scielo. *Muestra*. Obtenido de Población Muestra y Muestreo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lopez, q. j., & Morales, C. M. (2019). IMPUESTO PREDIAL - Característica. *Municipalidad de la Molina*, 1-9.
- Martínez, T., & Meybol, V. (2016). *Propuesta para prevenir la cartera vencida*. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- MEF. (2001). *Sobre deudas, obligaciones y contingencias del Estado* . Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.

- MEF. (18 de Octubre de 2020). *Gob. pe*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/1291383-296-2020-ef-15>
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytia, departamento de Ucayali*. Ucayali: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Miranda, R. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017*. Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Moody's Corp. (2020). *Morosidad en la mira de bancos de América Latina*. Moody's Corp.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- NIIF. (2016). *El Marco Conceptual para la Información Financiera*. Lima, Lima, Perú: IFRS Foundation.
- Núñez, T. D., & Pinedo, R. A. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Dialnet*, 195-225.
- Peñaloza, P. M. (2008). Administración del capital de trabajo. *Perspectivas*, 161-172.
- Petrosa, J. (12 de Enero de 2016). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Phlico, F., & Pacheco, I. (2016). *La morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y credito Tacna S.A. Pto. MDO-2016*. Cusco.

- Quispe, G. S. (2016). *Mora y cumplimiento de objetivos estrategicos de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco Agencia Santiago periodo 2015 Cusco-2016*. Cusco: Universidad Austral del Cusco.
- Ramirez, C. L., & Robles , M. L. (2016). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C, de Trujillo, 2018*. Trujillo: Universidad Privada Anterior Orrego.
- Resendiz, F. (1 de noviembre de 2021). *Proceso y Tipos de Cobranza*. Obtenido de Fondimezx: 2021
- Rodriguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos. *Revista Mexicana de economia y finanzas*, 71-83.
- Roldan , P. (3 de abril de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Rubio, M. (12 de enero de 2020). *El análisis documental. Indización y resumen en bases de datos especializadas*. Obtenido de http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3691/1/An%c3%a1lisis_documental_indizaci%c3%b3n_y_resumen.pdf
- Sainz, I. (2017). *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad.*. Cantabria-España : Universidad de Cantabria.
- Sanjuan, F. (24 de noviembre de 2020). *Economepedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-deuda.html>
- SBS. (28 de Mayo de 2003). *congreso.gob*. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5EB07923E638A

- 5F805257B590076A437/\$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_0808-2003_Reglamento_Evaluaci%C3%B3n_Clasificaci%C3%B3n_Deudor.pdf
- SBS. (2008). *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Lima Perú: Superintendencia de Banca y Seguro. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf
- SBS. (2020). *Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones: https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1901/v1.0/Adjuntos/11150-2020.O.pdf
- Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. LTDA. del Cantón Ambato*. Ambato Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Vasquez, C. (2020). *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.
- Verona , J. (18 de octubre de 2020). *Grupo Verona* . Obtenido de <https://grupoverona.pe/mef-publican-reglamento-de-ley-de-reprogramacion-y-congelamiento-de-deuda/>
- Villegas, E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos en Mibanco Agencia Jaen Matriz, 2017*. Pimentel-Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Zuñiga, J. (13 de abril de 2019). *Existosa*. Obtenido de <https://exitosanoticias.pe/v1/opinion-javier-zuniga-morosidad-en-el-peru/>