



# UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



## TESIS

“Gestión de cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la  
financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana - 2020”

**PRESENTADO POR: Bach. Edgar Huallpa Quispe**

Para optar al Título Profesional de Contador Público

**ASESOR: CPC. Mg. Abel Tresierra Pantigozo**

LINEA DE INVESTIGACION

Contabilidad en lo empresarial

**CUSCO – PERÚ  
2021**



### **Agradecimientos**

Sobre toda las cosas un enorme agradecimiento y especial a mi Dios Jehova quien me permitio seguir viviendo con el aliento de vida que solo el me puede dar, para poder ser un hombre profesional.

Mi alta estima a las personas que tuvieron que influir en mi desarrollo profesional, como es el caso de mi gran amigo, compañero de tantas anécdotas.

A mis docentes, quienes con su experiencia y conocimiento me impartieron para ser buen profesional y hombre forjador.

Del mismo modo a mis familiares quienes son y serán mi fuente de fuerza y motivación para seguir adelante.

El agradecimiento también a mi casa de estudio la Universidad Andina del Cusco Filial Quillabamba, donde pude adquirir mis experiencias y conocimientos.

Por último a todos los que directamente e indirectamente aportaron en mí para poder desarrollar este trabajo de investigación.

El Tesista



### **Dedicatoria**

Sin duda dedico este aporte de investigacion a mis seres queridos, en primer lugar a mis padres quienes me dieron la vida, en segundo lugar a mis hermanos para quienes soy un ejemplo de superacion y por ultimo a mis grandes amigos que siempre me motivaron a seguir adelante en mi desarrollo personal y profesional.

Cabe señalar que este trabajo de investigacion tambien sirva como aporte a la sociedad en conjunto en especial a todo aquello que este relacionado a las caracteristicas de la Gestion de Cobranza y Endeudamiento en general.

Bachiller. Edgar huallpa Quispe



## Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor

### Dictaminanes

- **CPC. Jorge Luis Chavez Salas**
- **Mtra. CPC. Yadira Roque Pimentel**

### Replicantes

- **Mg. Darcy Augusto Jurado Rivera**
- **Mg. Mauro Hanco Ccopa**

### Asesor

- **CPC: Abel Tresierra Pantigoso**



## ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema .....	11
1.2. Formulación de problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. Conveniencia. ....	13
1.3.2. Relevancia social .....	14
1.3.3. Implicancias prácticas.....	14
1.3.4. Valor teórico.....	14
1.3.5. Utilidad metodológica.....	14
1.4. Objetivos de investigación .....	15
1.4.1. Objetivos General .....	15
1.4.2. Objetivos específicos .....	15
1.5. Delimitación de estudio .....	15
1.5.1. Delimitación espacial.....	15
1.5.2. Delimitación temporal .....	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	16



2.1.2. Antecedentes nacionales .....	17
2.1.3. Antecedentes locales.....	18
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1. Gestión de Cobranza.....	19
2.2.2. Endeudamiento.....	24
2.3. Hipótesis.....	31
2.4. Variables .....	32
2.4.1. Identificación de variables .....	32
2.5. Definición de términos.....	33
CAPÍTULO III. MÉTODO.....	38
3.1. Alcance del estudio.....	38
3.2. Diseño de la investigación .....	38
3.3. Población.....	38
3.4. Muestra.....	38
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	39
3.7. Plan de Análisis de Datos.....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
4.1. Resultados respecto al objetivo específico a).....	41
4.1.1. Dimensiones de la variable gestión de cobranza.....	41
4.1.2 Resultados de entrevista al ejecutivo de cobranza .....	46
4.2. Resultados respecto al objetivo específico b) .....	48
4.2.1. Dimensiones de la variable Endeudamiento .....	48



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	50
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	50
5.2. Limitaciones del estudio .....	52
5.3. Comparación crítica con la literatura existente .....	53
5.4. Implicancias del estudio.....	54
C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
D. BIBLIOGRAFÍA .....	58
E. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
F. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	65
G. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
H. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
I. ANEXOS .....	69
Anexo 1. Recordatorio de Pago. ....	69
Anexo 2. Cartas Pre Notariales.....	70
Anexo 3. Fichas de Gestión.....	71
anexo 4. Compromisos de Pago.....	72
anexo 5. Evaluación Financiera por Estado de Ganancias y Perdidas .....	73
Anexo 6. Evaluación Financiera por costeo .....	74
Anexo 7. Sinceramiento de cartera .....	75
Anexo 8. Solicitud de Acceso a la Información. ....	76



### Índice de tablas

Tabla 1 Notificaciones de Gestión. ....	41
Tabla 2 Cartas pre Notariales .....	42
Tabla 3 Compromisos de pago.....	42
Tabla 4 Clientes vencidos tramos 1,2,3,4 y caída cero.....	43
Tabla 5 Zona ciudad y zona itinerante.....	44
Tabla 6 Clientes ubicables .....	44
Tabla 7 Solicitud de refinanciamiento.....	45
Tabla 8 Aprobación de Operaciones Refinanciada .....	45
Tabla 9 Fichas de gestión.....	48
Tabla 10 Ingresos mensuales .....	48
Tabla 11 Estados de ganancias y pérdidas .....	49





## Resumen

Todo trabajo de investigación tiene un propósito, por esa razón la presente tesis titulada: “*Gestión de Cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva, Quillabamba, Santa Ana – 2020*”, siendo como problema general de investigación es ¿Qué características presenta la Gestión de Cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva, Quillabamba, Santa Ana – 2020?, y el objetivo general de Describir las características que presenta la Gestión de Cobranza y el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020; la población de estudio y la muestra estuvo conformada por 50 clientes de la Financiera Efectiva escogidos por el tesista, Con referencia a la metodología del trabajo de investigación es de alcance descriptivo y no experimental ya que se realizó el trabajo sin manipular deliberadamente las variables y con un enfoque cuantitativo.

Se llegó a la siguiente conclusión general que la Gestión de Cobranza que realizan corresponde a los mecanismos, procedimientos que están estipuladas en el manual de cobranza de la Financiera Efectiva, sin embargo no tiene un cumplimiento eficaz y repercute en la falta de seguimiento a los clientes vencidos, por otra parte según las políticas de aprobación de crédito, en su mayor parte son clientes de ingresos informales que se basan a estimaciones bajo el costeo, que no acreditan la veracidad de dichos ingresos, todo ello conlleva a que el cliente tenga más posibilidades de recaer en deudas vencidas y verse afectado en su calificación crediticia ya que no tenga una capacidad máxima de endeudamiento. Concluimos que es de suma importancia que el usuario cuide como el oro preciado su buena calificación crediticia y por ende tener buena capacidad de Endeudamiento.

***Palabras clave: Gestión de Cobranza y Endeudamiento.***



Abstract



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

El mundo entero atraviesa momentos muy difíciles a razones del COVID 19 y sin duda esto afecta a la economía mundial, familiar y personal este hecho lo podemos palpar en la falta de empleo, las cuarentenas obligatorias que fuimos sometidos por fuerza mayor en protección de nuestra salud, por esta razón las entidades bancarias tuvieron que ver las mejores opciones de contrarrestar este fenómeno monetario a la cual fueron afectados y de allí que es importante la recuperación de la liquidez, a su vez eso permitirá mantener un buen servicio ante sus clientes, de allí que el Área de Cobranza cumpla su rol en las entes Financieras y rijan sus metodologías de Cobranza sobre todo identificar a los clientes, a su vez conlleva a estudiar e identificar sus características de su endeudamiento de los clientes. Es oportuno comentar que en el último año pasado y el tiempo que aún estamos viviendo actualmente el endeudamiento de muchos usuarios se incrementó por diferentes aspectos y este fenómeno sin duda afecto al ámbito financiero y a la economía familiar.

Dentro de la Financiera Efectiva se encuentran los préstamos otorgados que dentro de su ejecución y proceso de emisión del crédito se pudo observar que el cliente al momento de solicitar y luego acceder a un crédito cae en el desconocimiento de los documentos que firman a la hora de recibir el préstamo ya sea mediante un electrodoméstico, efectivo y/o artículo motorizado, y todo lo que conlleva el préstamo financiero. Así mismo, existen clientes que reciben invitaciones por celular y ellos son pre seleccionados para ser calificados para un préstamo, pero los usuarios desconocen la tasa de interés anual, cuya actitud es precipitarse sin informarse adecuadamente y se apersonan a la financiera para acceder al crédito. Los usuarios por la necesidad de obtener un



electrodoméstico y/o artículo motorizado, por la necesidad de adquirir dinero, optan por percibir un financiamiento de la Financiera Efectiva sin poder pagar puntualmente sus cuotas. Durante el año 2020 se declaró la pandemia a causa del Covid-19 imposibilitando que los clientes no puedan realizar los pagos correspondientes siendo las causas, la falta de trabajo, así como indisponibilidad de tiempo, clientes contagiados de COVID 19. A su vez Dentro del periodo de investigación se pudo observar que dentro del primer semestre 2021 se pudo obtener una información de deudores basados en la estática de clientes que proporciona el Área de Cobranza, donde refleja que los créditos otorgados perciben más endeudamiento. Por el hecho que los usuarios no son conscientes de pagar sus deudas por diferentes motivos, en las cuales se puede averiguar que son por problemas de salud, falta de empleo o simplemente porque cambiaron su domicilio residencial.

La presente investigación descriptiva se aplica a la Gestión de Cobranza que realiza el departamento de Cobranza de la Financiera Efectiva en la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana provincia de la convención cusco, entre las herramientas cuentan con las notificaciones y refinanciamientos. Por otro lado el endeudamiento de dichos clientes que son seleccionados según las bases de estática que maneja dicha entidad para su respectiva Gestión de Cobranza, como inicio de las actividades de cobro por parte de los Ejecutivos de Cobranza, cabe señalar que al inicio de cada mes es enviado la base de datos o asignados a cada ejecutivo de cobranza, su estática donde refleja el número de clientes asignados para cada Ejecutivo de Cobranza, entre los clientes asignados están los que se denominan tramos y/o multi tramos y son las siguientes tramo 1, 2, 3, 4, 5a y 5b.

Ante la problemática de los clientes de la Financiera Efectiva del no pago se procederá a describir las características que conlleva una Gestión de Cobranza en los clientes de dicha entidad



Financiera de parte de los Ejecutivos de Cobranza y enumerar las características del Endeudamiento de los usuarios a quienes se les dio un crédito financiero.

## **1.2. Formulación de problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué características presenta la Gestión de cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva, Quillabamba, Santa Ana – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a. ¿Qué características presenta la Gestión de Cobranza para los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana? 2020?

b. ¿Qué características presenta el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana? 2020?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Conveniencia.**

La presente investigación, nos permitió describir el proceso de la Gestión de Cobranza que Realiza el Área de Cobranza en los clientes de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba, fue muy conveniente investigar las acciones que realiza dicha entidad y sobre todo que características reflejaron el accionar de dicha entidad y a su vez el Endeudamiento de los clientes de la Financiera Efectiva, describir que tipos de Gestión de Cobranza utilizan. Para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras como es el no adeudarse o estar mal calificados en el sistema de riesgo.



### **1.3.2. Relevancia social**

En el aspecto social, la presente investigación permite al Directorio, Gerente, funcionarios, trabajadores y a los clientes conocer la situación de la Gestión de Cobranza y el Endeudamiento de los Clientes de la Financiera Efectiva de la Ciudad de Quillabamba, con la finalidad de conocer a sus clientes, el cual incide en la toma de decisiones.

### **1.3.3. Implicancias prácticas**

La presente investigación, pudo describir las características de la Gestión de Cobranza y como se realiza según las políticas establecidas de la Financiera Efectiva, por otro lado describo las características del Endeudamiento de los Clientes Financiera Efectiva de la Ciudad de Quillabamba, Distrito de Santa Ana, 2020.

### **1.3.4. Valor teórico**

La presente investigación sirve como recurso y antecedente para futuras investigaciones, pues reúne diversos conceptos, teorías y definiciones relacionadas a la Gestión de Cobranza y el Endeudamiento.

### **1.3.5. Utilidad metodológica**

El presente trabajo de investigación posee utilidad metodológica ya que ayuda a la creación de nuevos instrumentos de trabajo, así como recolección de datos derivados de los resultados obtenidos para determinar la influencia de Gestión de Cobranza en el Endeudamiento.



#### **1.4. Objetivos de investigación**

##### **1.4.1. Objetivos General**

Describir las características que presenta la Gestión de Cobranza y el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

a. Describir las características que presenta la Gestión de Cobranza para los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020.

b. Describir las características que presenta el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020.

#### **1.5. Delimitación de estudio**

##### **1.5.1. Delimitación espacial**

La delimitación espacial del presente trabajo de investigación será en la Financiera Efectiva del distrito Santa Ana.

##### **1.5.2. Delimitación temporal**

La delimitación temporal del trabajo de investigación mencionado, será elaborada al cierre del año 2020, periodo en que se obtendrá la información para el análisis del trabajo de investigación.



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

##### *Antecedente 1*

El primer antecedente lo conforma la siguiente investigación titulada, “*Análisis del capital de trabajo y el nivel de endeudamiento de las empresas de transporte El Dorado, Vafitur y Canario en el período 2014*” presentado por el bachiller Gissela de las Mercedes Rodríguez Flores, para optar el Título de Ingeniería Financiera de la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, año 2017. Siendo sus conclusiones las siguientes: Después de ser analizadas todas las fuentes documentales obtenidas, permiten concluir que el Capital de Trabajo, es de vital importancia para la empresa, ya que está representado por los recursos que ésta necesita para operar normalmente y debe tener una atención especial en su administración con respecto a los demás componentes de la estructura financiera de las compañías de transporte siendo este el principal motor generador de las utilidades de la misma. Toda empresa tiene un propósito que es generar y aumentar con el paso del tiempo los flujos de efectivos con los que cuenta, cuidar que dicho efectivo sea destinado para sus respectivas funciones, incrementando así su liquidez y rentabilidad. El nivel de endeudamiento de las compañías de transporte que mantiene en los años 2014 y 2015 son a corto plazo, motivo por el cual las deudas contraídas son propias del giro del negocio entre ellas se encuentra obligaciones a empleados, impuesto a la renta, etc., con respecto al nivel de endeudamiento a largo plazo se puede concluir que las compañías de transporte no ejecutan una inversión a largo plazo motivo por el cual sus ingresos anuales no





justificarían una deuda mayor a dos o tres años en adelante. La relación existente entre el capital de trabajo y el nivel de endeudamiento de las compañías de transporte “VAFITUR”, “EL DORADO” y “CANARIO”, está direccionado al cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo. Sin embargo, las compañías de transporte mantienen deudas a corto plazo que son cubiertas de forma inmediata, con respecto a las deudas a largo plazo es claro que las compañías de transporte no cuentan con el suficiente poder adquisitivo. (Rodríguez Flores, 2017, pp. 133-134)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

*Antecedente 2.* Como el segundo antecedente en sus líneas de conclusión de la tesis titulada “análisis de los créditos y cobranza que mejora la liquidez en la empresa agencia viajes tours SAC en el año 2017” presentados por los bachilleres Mariño Izquierdo Ricardo, Culquillaja Marlith y Quispe Quispe Mardy Velery concluyen: La empresa Agencias Viajes Tours SAC cuenta con buenos procedimientos de cobranza, sin embargo, no cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo, y facilitando a los deudores a adquirir crédito constante, pero atrasándose en los pagos. La empresa carece de técnicas de mercadotecnia para que sus ventas sean más eficientes, teniendo claro que los clientes buscan variedad y exigencias en cuanto a precios y servicios, considerando también que cada vez las expectativas de los clientes son mayores y la falta de estas estrategias ha generado una desventaja frente a la competencia. Los créditos informales perjudican al área de créditos y cobranzas ya que algunos clientes toman provecho de la confianza, y no se llegan a ejecutar las políticas de cobranza como debería ser, ya que no hay un documento emitido para que acredite el



compromiso del pago en el día acordado y pagan después de semanas o meses demostrando así un incumplimiento de compromiso verbal. (Mariño, Culquillaja, & Quispe, 2017)

### 2.1.3. Antecedentes locales

*Antecedente 3.* Como siguiente antecedente local tenemos la tesis que tiene como título “Evaluación del Proceso otorgado a Micro Empresas, y los índices de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017”, en las líneas de conclusión dice: La evaluación cuantitativa en el proceso de créditos otorgados a microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, se cumple en forma parcial como se aprecia el 70% de analistas no verifica las garantías, el 50% no evalúan inventarios de mercaderías y el 60% no verifican los gastos familiares, lo que se contrasto con la manifestación de los prestamistas microempresarios. Sobre las visitas in negocio y domicilio los analistas manifiestan que, si realizan las visitas, el 50% de los prestamistas microempresarios indican que no realizan las visitas correspondientes El análisis de los aspectos cualitativos en el proceso de créditos otorgados a microempresarios el 70% de los analistas de crédito no indagan sobre referencias personales de los prestamistas lo que fue contrastado con los microempresarios, El análisis de los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017 presenta un riesgo alto se aprecia una tendencia creciente de la morosidad alcanzando así un incremento de 6.34% en el mes de noviembre y 6.77% en el mes de diciembre, esto debido a que el analista de crédito está más enfocado en llegar a su meta de colocaciones y no en el seguimiento de los créditos otorgados. (Mamani, 2017)



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Gestión de Cobranza

#### 2.2.1.1. *Definición de Gestión de Cobranza*

Según el manual de política y procesos de la Financiera Efectiva donde establece las políticas, procedimientos y responsabilidades, Gestión de Cobranza son las acciones desarrolladas por el personal de cobranza para requerir el pago de una deuda atrasada a clientes de la empresa, puede hacerse vía telefónica, presencial, vía carta u otros canales permitidos por la legislación vigente. (financiera efectiva, 2016)

Del mismo modo el blog denominado by duemint en su artículo “*estrategias de gestión de cobranza*” indica de la Gestión de Cobranza hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. (BY DUEMINT, 2018)

#### 2.2.1.2. *Definición de Acciones de Gestión de Cobranza*

El manual de políticas de procesos de cobranza de la Financiera Efectiva nos menciona las acciones que desarrolla el ejecutivo de cobranza, en sus líneas nos dice que:

La ejecución de cobranzas se realizará en el domicilio otorgado por el cliente de lunes a viernes según lo estipulado en la Ley de 7:00 am a 8:00 pm. No se gestionará los días sábado, domingos y feriados.

El Ejecutivo de Cobranzas diariamente debe de ingresar al App de Cobranzas de La Empresa y sincronizar su Smartphone, para cargar cartera asignada.



El Ejecutivo de Cobranzas, durante el horario de trabajo mantendrá activo el GPS de su Smartphone, a fin de que el jefe de Cobranzas pueda verificar su desplazamiento y gestión.

El personal de La Empresa deberá identificarse con el respectivo uniforme y fotocheck al realizar cualquier actividad de cobranza.

El Ejecutivo de Cobranzas deberá gestionar y recuperar las cuentas atrasadas asignadas, haciendo uso de todas las herramientas de gestión aprobadas por La Empresa, según apliquen para cada caso: o Notificaciones o Refinanciamiento o Incautación de Bienes

Los Ejecutivos de Cobranzas, entregarán las notificaciones de cobranzas de acuerdo al tipo de tramo que se gestione:

Tramo 1 – Recordatorio de Pago (Ver Anexo N.01)

Tramo 2 – Notificación de Cobranza (Ver Anexo N.02)

Tramo 3 - Carta Pre Notarial (Ver Anexo N.03)

Tramo 4 – Próximo Inicio de Proceso Ejecutivo (Ver Anexo N.04) Versión 12 14 de 87

## COBRANZA

Todo resultado de la gestión de cobranzas, deberá registrarse diariamente a través del APP de Cobranzas de La Empresa, mediante el dispositivo móvil o ingresará al Sistema de Cobranza manualmente a través de una PC.

La asignación, control y arqueo de los recibos manuales numerados será de responsabilidad del jefe de Cobranzas.

El Gerente Zonal de Cobranzas validará en sus visitas que los jefes de Cobranzas realicen las actividades de control debidas.



Toda pérdida, extravío o sustracción de los recibos manuales numerados, deberá ser razón de denuncia policial del caso, asimismo debe de ser reportado al Gerente Zonal de Cobranzas y Gerente Territorial de Cobranzas.

La asignación de recibos debe ser de manera personal y queda terminantemente prohibido el uso de recibos que no correspondan al personal asignado.

Los pagos de la cobranza itinerante, deben de ser depositados inmediatamente en la cuenta corriente de La Empresa evitando en lo posible el traslado de efectivo, la retención de los mismos se sanciona según el Reglamento Interno de Trabajo considerando los descargos respectivos. Además, el límite de cobranza manual será de 2, 000 soles.

Cualquier irregularidad y/o fraude detectado en los procesos de la gestión de cobranzas debe ser reportado inmediatamente a la Gerencia Zonal de Cobranzas, Gerencia Territorial de Cobranzas, Unidad de Riesgo Operacional, Sub Gerente de Admisión y Seguimiento de Riesgo y el Área de Auditoría Interna, mediante los canales establecidos (rop@efectiva.com.pe e Intranet) para el análisis del mismo y medidas del caso. (Financiera Efectiva, 2016)

#### **2.2.1.3. Aprobación de operaciones refinanciadas.**

Se han establecido los siguientes niveles de aprobación para las operaciones refinanciadas.

productos Consumo y Micro	Jefe de Cobranzas (*)	Gerente Zonal de Cobranzas	Gerente Territorial de Cobranzas	Gerente de Cobranzas	Comité de Riesgos
Todos	< a 5M	> 5M a 10M	> 10M a 15M	> 15M a 50M	> 50M

(Manual de Cobranza, Manual de Políticas y Procesos, 2016)

#### **2.2.1.4. Definición notificaciones de cobranza**

Según el manual de cobranza en su página 11 titulada cobranza define que es una acción de requerimiento de pago al titular moroso informando la deuda a la fecha. Se llama también así



al documento utilizado para este fin. Es una herramienta de gestión utilizada por el ejecutivo de cobranza. (financiera efectiva, 2016)

#### **2.2.1.5. *Notificaciones de Cobranza***

Acciones de requerimiento de pago al titular moroso informando deuda a la fecha. Se llama también así al documento utilizado para este fin. Es una herramienta de gestión utilizada por el ejecutivo de cobranza. (Financiera Efectiva, 2016)

#### **2.2.1.6. *Asignación de cartera.***

Proceso por el cual se encarga a los Ejecutivos de Cobranza determinadas cuentas de la cartera en función a los parámetros definidos en el modelo. (**Manual de Cobranza, manual de políticas y procesos, 2016**)

#### **2.2.1.7. *Refinanciamiento.***

Proceso mediante el cual se producen variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original generándose un nuevo cronograma, el refinanciamiento obedece a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Los préstamos son reportados a las centrales de riesgo con una calificación diferente a la normal, la misma que podrá mejorar en categoría cada dos trimestres siempre que el cliente cumpla puntualmente con el pago de su obligación (Financiera Efectiva , 2016)

#### **2.2.1.8. *Solicitud de Refinanciamiento***

El refinanciamiento puede ser solicitados por el mismo cliente, o por cualquiera de los participantes en el contrato a refinanciar, como le cónyuge, conviviente o aval. (Financiera Efectiva , 2016)



### 2.2.1.9. *Definición Educación Financiera*

Según el Comité Económico y Social Europeo (2016) es el Proceso mediante el cual los consumidores e inversores mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información, la instrucción y la asesoría objetiva, y desarrollan las capacidades y la confianza para ser conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, y así tomar decisiones informadas, y saber dónde acudir para obtener ayuda, con el fin de mejorar su bienestar financiero y su protección.

La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y el uso de productos financieros, para pasar así a nociones más avanzadas relacionadas con el entendimiento de conceptos financieros o el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de las finanzas personales, las cuales generan cambios positivos en el comportamiento de las personas. (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013)

Del Águila Rodríguez (2019) menciona que “la educación financiera es la adquisición de las habilidades y conocimientos para encaminar un adecuado uso de los recursos mediante las decisiones financieras.”

De acuerdo con Ramos Hernández, García Santillán y Moreno García (2017), quienes mencionan a Zait y Berteá (2015) sintetizan las definiciones e instrumentos utilizados con anterioridad para proponer un instrumento de medición holístico de educación financiera, el cual incluye las dimensiones principales de educación financiera: conocimiento financiero, habilidades financieras, comunicación financiera, comportamiento financiero y confianza financiera y por cada una de éstas incluye cuatro campos financieros básicos: presupuesto personal, ahorro, crédito e inversiones.



La educación financiera enseña las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones y lograr un mejor control sobre los riesgos y así alcanzar las metas que permitan mejorar el bienestar económico de las personas e instituciones. Estas herramientas tienen relación con el ahorro, el presupuesto, el crédito y los seguros. (Cruz Ramírez, Pérez Castañeda, & Sauza Ávila, 2017)

#### **2.2.1.10. Crédito**

El crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. En ese sentido, la persona natural o jurídica que otorga el financiamiento, se le conoce como agente prestamista o acreedor. Mientras que, la persona natural o jurídica que recibe el financiamiento se le llama agente prestatario o deudor. (Vela Zavala, 2015).

El crédito es una cantidad de dinero que te prestan con la obligación de pagarlo junto con un costo conocido como interés en un plazo determinado, nos sirve para adquirir bienes y servicios que no podríamos pagar de contado en ese momento, este no es dinero adicional e implica comprometer parte del dinero que ganarás en el futuro. (Cisneros Quiroz, 2017).

#### **2.2.2. Endeudamiento**

##### **2.2.2.1. Definición de Endeudamiento**

Peñaloza, Sousa, Araujo, Denegri, (2019) para definir endeudamiento menciona a los autores siguientes: Contreras et al. (2006) definen endeudamiento como la existencia de una obligación que será obliterada después del pago, caracterizada por el consumo anticipado y donde





basta contraer la deuda para encuadrarse como endeudado. Entretanto, Leaetal. (1993), Tokunaga (1993) y Livingstone y Lunt (1992), ya entienden el endeudamiento como producto de una acción involuntaria de acúmulo de deudas, donde no hay intención deliberada del hecho. El endeudamiento también es visto (Dwyer, Mccloud y Hodson, 2011; Disney y Gathergood, 2011; Ottaviani y Vandone, 2011) como un desvío de cognición que implica desequilibrio en la toma de decisiones, desvío que es intensificado por la impulsividad de las personas que utilizan el endeudamiento como medio que alcanzar sus deseos y objetivos en el corto plazo.

Deuda es la obligación que contrae quien pide algo de reintegrar lo pedido con acuerdo a unas condiciones pactadas previamente. El que ha pedido es el deudor, el que ha entregado o prestado es el acreedor; lo entregado puede ser cualquier tipo de bien, tangible o intangible. El endeudamiento es el conjunto de obligaciones de pago que contrae una persona o empresa con otras personas o empresas. Situación de una persona o empresa que hace uso de créditos, préstamos, hipotecas, pagarés, etc. (Tarazona Silva, 2018)

#### ***2.2.2.2. Factores de Endeudamiento***

De acuerdo con Mamani (2020) dice que, Entre los factores que influyen los niveles altos niveles de deuda y considerados altos, se señala:

A) Variedad de productos similares: Las entidades financieras, con el afán de aumentar el número de colocaciones están brindado una serie de productos “similares”, lo que en muchas situaciones causan confusión al cliente dado que las diferencias son mínimas pero significativas en el tiempo (tasa de interés variable).

B) Otorgamiento inadecuado de productos financieros: El exceso de oferta de productos financieros cuyo fin es incrementar las colocaciones dentro de las entidades que otorgan créditos, produce que en muchos casos se otorguen productos no adecuados o “forzados” en términos de



requisitos, los cuales en determinado momento perjudica al cliente, dado que no se ajustan a la realidad financiera y/o de inversión.

Este inconveniente tiene sus principios en las malas prácticas de otorgamiento de créditos debido a malos asesores de crédito, trayendo como consecuencia el efecto de morosidad y/o pérdida del crédito, perjudicando de esta forma al cliente y a la entidad financiera.

#### **2.2.2.3. *Obligaciones financieras.***

Una obligación financiera es un título negociable de deuda que empresas y gobiernos ponen en circulación como herramienta para financiarse a través de la captación de nuevos inversores. Habitualmente se diferencian del bono al centrarse en periodos a largo plazo, aunque muchas veces se llama directamente bono a largo plazo. (Econopedia, 2021)

#### **2.2.2.4. *Capacidad de endeudamiento.***

El capital máximo por el que una persona se puede endeudar sin poner en peligro su integridad financiera. Los expertos calculan que el límite de capacidad de endeudamiento es entre un 35% y 40% de los ingresos netos mensuales. Es decir, el resultado de la resta de los ingresos totales y los gastos fijos en un mes. (Banco Continental del Peru , 2021)

#### **2.2.2.5. *Información de la Financiera Efectiva.***

Financiera Efectiva es una empresa del Grupo EFE fundada en 1999 como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (**EDPYME**), siendo en el año 2,000 cuando se integran un equipo de profesionales comprometidos con un solo objetivo: Ser la solución financiera de las familias peruanas.

Es líder en bancarización con más de 3.6 Millones de créditos otorgados\* y mantiene una calificación de fortaleza A- \*\* que demuestra nuestra solidez, rentabilidad y fortaleza financiera.



En el 2019, fue elegida como una de las 27 mejores empresas para trabajar en el Perú, según la encuesta realizada por Great Place to Work.

Cuenta con 193 oficinas a nivel nacional, canales digitales y físicos con más de 50 mil puntos de atención, que nos permite estar más cerca a los clientes. Está especializada en otorgar créditos al sector emergente: Electrodomésticos, Motos, Efectivo, Convenios, Hipotecarios y EfectiNegocios. Es una de las pocas entidades financieras que hoy, está en la capacidad de otorgar préstamos 100% digitales e híbridos, gracias a la tecnología de identificación biométrica facial.

Asimismo, brinda protección a nuestros clientes a través de diferentes seguros que ofrece, posee un servicio personalizado y asesoría ágil para garantizar las inversiones a través de su Banca Preferente, la cual puede realizarse 100% de forma remota. (Financiera Efectiva, s.f.).

Empresa del Grupo EFE, supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en otorgar créditos al sector emergente con presencia en 186 puntos de venta a nivel nacional.

Inició sus operaciones en 1,999 como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) convirtiéndose en el 2010 en financiera.

En la actualidad, se especializa en otorgar créditos al sector emergente y cuenta con presencia en 186 puntos de venta a nivel nacional.

Su cartera de productos está compuesta por Crédito en Efectivo, Crédito para Electrodomésticos, Crédito para Motos, Crédito Hipotecario Mi Vivienda, Seguros y nuestra Banca Preferente. (Efectiva tu financiera, 2018)

#### **a. Constitución Social**

Financiera Efectiva S. A. es una entidad financiera de duración indefinida, constituida bajo la forma de sociedad anónima, organizada y domiciliada con arreglo a las leyes de la



República de Perú. Está constituida por escritura pública del 5 de noviembre de 1999, extendida ante el notario público de Piura, Dr. Rómulo Cevalco Caycho, actualmente inscrito en la Partida Electrónica N.º 14176740 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima e inició sus operaciones en el mes de febrero de 2001 bajo la forma de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) con la denominación de Edpyme Camco Piura S. A., siendo autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) mediante Resolución SBS N° 0013-2001. Con fecha 07 de abril de 2004 Edpyme Camco Piura S. A. fue adquirida por los señores Manuel Emilio Tudela Gubbins y Ricardo Antonio Jorge del Castillo Cornejo

Posteriormente, mediante Resolución SBS N.º 1917-2004 de fecha 23 de noviembre de 2004 se autorizó su cambio de denominación a Edpyme Efectiva S. A. para posteriormente convertirse en una empresa financiera mediante Resolución SBS N.º 3042-2010 de fecha 31 de marzo de 2010, donde aprobó su funcionamiento y el cambio de denominación social a Financiera Efectiva S. A.

En el año 2017 la SBS mediante Resolución SBS N° 4636 de fecha 30 de noviembre de 2017 autorizó el cambio de domicilio de la Financiera de Chiclayo a la ciudad de Lima, y mediante Resolución SBS N° 3017-2018 de fecha 08 de agosto de 2018 aprobó la modificación de estatutos de cambio de domicilio social.

La sociedad se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 14176740 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

El objeto social de Efectiva es operar como empresa financiera de acuerdo con su estatuto y dentro del marco de operaciones establecido en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros,



Ley N.º 26702. Sus actividades se limitan a las operaciones señaladas en el artículo 284 de la mencionada Ley. La sociedad está sujeta en forma especial a las leyes y disposiciones que regulan la actividad bancaria y financiera, supletoriamente, a la Ley General de Sociedades, Ley N.º 26887, y demás normas legales.

b. **Visión**

La visión de la Empresa Financiera Efectiva, tiene como visión:

Ser la solución financiera de las familias peruanas (Financiera Efectiva, s.f.)

c. **Contexto Sistema Financiero 2020**

El mercado financiero peruano ha resistido el impacto de la crisis por la Covid-19, cuya magnitud no tiene precedentes. El cual se refleja en un sistema financiero estable y líquido. Sin embargo, el deterioro de la actividad económica ha impactado negativamente en los flujos de caja de algunos segmentos de la población, reduciendo su demanda por crédito y aumentando su probabilidad de incumplimiento. Ante este panorama, las entidades financieras han optado, para poder cubrir sus futuras pérdidas, por generar provisiones voluntarias ante la alta morosidad que se tiene por las reprogramaciones de crédito.

Los mercados financieros fueron apoyados por un conjunto de medidas implementadas por el estado para mitigar los riesgos macro financieros ocasionados por la crisis sanitaria. Si bien la economía registró un deterioro significativo en el segundo trimestre del año debido a un entorno financiero internacional adverso y a la abrupta paralización de las actividades productivas, se observa una recuperación económica a partir del tercer trimestre de 2020 producida por la flexibilización de las restricciones sanitarias.



El sistema financiero, por su parte, viene tomando medidas para atenuar el impacto de la pandemia sobre su solvencia. Entre estas, destacan el fortalecimiento de la base patrimonial, el mejor control de gastos operativos y financieros, y la constitución de provisiones voluntarias.

Así mismo, los programas de estímulo monetario y fiscal han logrado dar facilidad al otorgamiento de créditos. En particular, el Programa Reactiva Perú ha sostenido la cadena de pagos. Por su parte, las reprogramaciones autorizadas por la SBS han permitido contener el deterioro del portafolio de todo el sistema. Por otro lado, en el último trimestre del 2020 gran parte de los deudores retomaron el pago de sus obligaciones, tras las flexibilizaciones sanitarias y la apertura de la economía.

Con todas estas medidas la rentabilidad ROA 2020 (utilidad neta anual sobre activos) ascendió a 0.4 % (2.2 % en 2019) y una mora de 4.2 % a cierre.

El mercado de capitales se ha visto favorecido por la estabilización de las condiciones financieras internacionales, la reducción de los spreads de riesgo de nuestros activos y el aumento del precio de los minerales que ha impactado positivamente en el sector minero y en las empresas que proveen bienes y servicios a dicho sector.

A pesar de ello, aún persiste la incertidumbre asociada a la vacunación y la obtención de las vacunas para afrontar la Covid-19 y los efectos de una siguiente ola de contagios en las economías desarrolladas que podrían generar mayor volatilidad en el mercado de capitales en el corto plazo.

En el mercado de BTP, las tasas de interés de mediano y corto plazo se han reducido en línea con la reducción de la tasa de referencia. Sin embargo, las tasas de largo plazo se han mantenido elevadas con respecto a su nivel de 2019, dada la incertidumbre de los efectos de largo



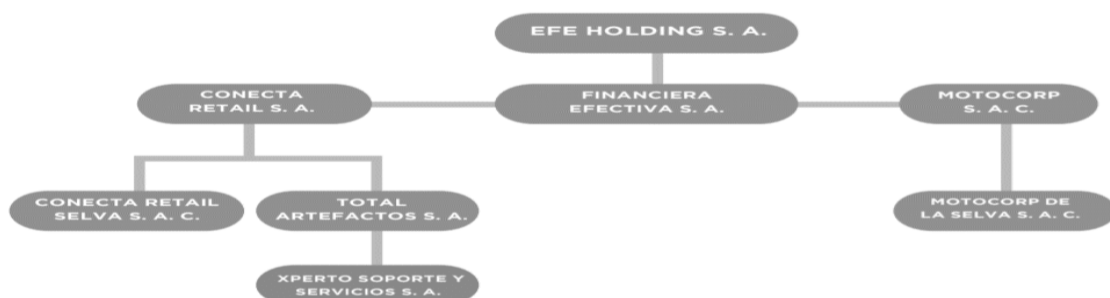
plazo de la evolución de la pandemia y por la coyuntura política interna. Esto podría afectar el financiamiento de largo plazo en la economía.

Los inversionistas institucionales han registrado una recuperación en los portafolios administrados. En particular, los valores cuota de los fondos de pensiones han revertido las pérdidas causadas por la crisis sanitaria, en línea con la recuperación de los precios de los activos en los mercados globales.

Sin embargo, las medidas de retiro temprano de los fondos de los afiliados los sistemas privados de pensiones han reducido el valor esperado de las pensiones futuras. Estos retiros afectan negativamente el ahorro de largo plazo de la economía y restan velocidad al desarrollo del mercado de capitales. (Financiera Efectiva, 2020)

#### d. Grupo Económico

Financiera Efectiva S. A. forma parte del Grupo EFE, grupo peruano con presencia a nivel nacional, el cual está conformado por las empresas Efe Holding S. A., Conecta Retail S. A., Motocorp S.A.C., Conecta Retail selva S.A.C., Total Artefactos S.A., Motocorp de la Selva S.A. C., Xperto Soporte y Servicios S. A



. (Financiera Efectiva, 2020)

### 2.3. Hipótesis

Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno estudiado, se formula a manera de proposiciones o afirmaciones. Además, señala también que no todas las investigaciones



cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que se formulen o no dependen de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. En una investigación cuantitativa con alcance descriptivo se formula hipótesis cuando se intenta pronosticar una cifra o un hecho. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

## 2.4. Variables

### 2.4.1. Identificación de variables

#### Variable 01

Gestión de cobranza

#### Variable 02

Endeudamiento

#### *Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Cobranza	Son las acciones desarrolladas por el personal de cobranza para requerir el pago de una deuda atrasada a clientes de la empresa puede hacerse vía telefónica, presencial, vía carta u otros canales permitidos por la legislación vigente. (financiera efectiva. 2016)	La Gestión de Cobranza es la aplicación integra de mecanismos financieros que permiten realizar el cobro de deudas atrasadas y así mantener la correcta Gestión de los Patrimonios y el respaldo y crecimiento patrimonial De la Financiera.	Notificaciones de cobranza	Recordatorios de pago
				Cartas pre notariales
				Compromisos de pago
			Asignación de cartera cobranza atrasada	Clientes vencidos tramos 1,2,3,4 y caída cero
				zona ciudad y zona itinerante
			Refinanciamiento	Clientes Ubicables
Solicitud de refinanciamiento				
Aprobación de Operaciones Refinanciada				
Endeudamiento	El Endeudamiento es el conjunto de obligaciones de pago que contrae una persona o empresa con otras personas o empresas. Situación de una persona o empresa que hace uso de créditos, préstamos, hipotecas, pagarés, etc. (Tarazona Silva, 2018)	El endeudamiento es la circunstancia en que una persona asume una responsabilidad financiera de hacer uso de una deuda financiera con el compromiso de pago.	Obligaciones Financieras	Fichas de Gestión.
			Capacidad de endeudamiento	Ingresos Mensuales
				Estado de Ganancias y Perdidas





## 2.5. Definición de términos

### a. Ahorro

El ahorro se define como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, etc. El ingreso de una persona, de una familia o de una empresa es la cantidad de dinero que ésta recibe por realizar una actividad determinada remunerable (negocio, trabajo, venta de productos, etc.). El ingreso disponible es la cantidad de dinero que a una persona le queda de su ingreso luego de haber pagado los impuestos al Estado. El consumo, por otro lado, es la cantidad de dinero que se gasta en pagar bienes y servicios para consumo o en pagar obligaciones que se deben cumplir. Es decir, son, en general, todos los gastos que se hacen en un periodo determinado. Cuando hay ahorro, los ingresos disponibles son mayores a los gastos y se presenta un superávit de dinero. Si los gastos fueran mayores a los ingresos, se presentaría un déficit. El ahorro, entonces, se podría expresar de la siguiente forma:  $\text{Ahorro} = \text{Ingreso disponible} - \text{gastos}$ . ( Red Cultural del Banco de la República, 2021)

### b. Cartas pre notariales

Documentos utilizados para requerir pago de cuentas que se encuentran en tramo 4 y 5 y que necesitan mayor presión de cobranza. Salvo disposición de la jefatura que indique se utilice este documento para clientes de otro tramo. (Financiera Efectiva, 2016)

### c. Compromisos de pago

Ofrecimiento del cliente de cumplir con pagar parte o el total de la deuda atrasada en cierta fecha. Puede ser verbal mediante cobranza telefónica o escrita vía el formato compromiso de pago (Financiera Efectiva , 2016)



**d. Comportamiento**

Actuar bien o de manera correcta. (Real Academia Española, 2021)

**e. Clientes vencidos o tramos de cobranza de créditos consumo / Microempresas**

Segmentación de clientes en función a los días de atraso, los cuales se detallan a continuación:

Tramo Días de Atraso

*Tramo 0 -30 a 0*

*Tramo 1 1 a 30*

*Tramo 2 31 a 60*

*Tramo 3 61 a 90*

*Tramo 4 91 a 120*

*Tramo 5 A 121 a 150*

**f. Calificación de Riesgo Creditico**

Estudio económico financiero de un sujeto emisor de valores que tiene por objeto analizar la solvencia económica del mismo. El análisis es realizar por las agencias de calificación y su resultado se sintetiza en una nota. (Banco Central de Reserevas del Peru, 2011)

**g. Estado de cuenta**

Operación que consiste en determinar el balance de una cuenta. Registro de los asientos de débito o crédito en la cuenta de un cliente durante un espacio de tiempo determinando. (En la Hipotecaria, 2021)

**h. Estado de pérdidas y ganancias**

En el Perú, al estado de Resultados las empresas lo denominan Estado de Ganancias y Pérdidas, y en las entidades gubernamentales Estado de Gestión.



Los usuarios utilizan este estado para evaluar la capacidad de la gerencia al utilizar los recursos de la empresa.

Los elementos relacionados con la medición de los resultados, son los ingresos y los gastos. (Maza, s.f.)

**i. Gastos fijos**

Son aquellos que se realizan con frecuencia, como alimentación, transporte, servicios, deudas, educación, renta, entre otros. Algunos de estos gastos no se pueden eliminar, pero si puede implementar un ajuste, por ejemplo, utilizar menos luz y gas. (Privesas Sofon EMR, 2020)

**j. Historial Crediticio**

Este registra todas tus actividades financieras como préstamos y tarjetas de créditos. (Ficohsa, 2021)

**k. Ingresos fijos**

Son aquellos que se perciben regularmente, por ejemplo: el salario que percibes cada quincena o una pensión, si estas retirado. (Privesa sofom enr, 2021)

**l. Interés**

Ganancia producida por el dinero depositado en una cuenta o por la inversión en determinados productos. (Comité Económico y Social Europeo, 2016)

**m. Operación financiera**

Negociación o contrato entre dos o más partes para la compra o venta de productos financieros. (Comité Económico y Social Europeo, 2016)



**n. Planificación financiera**

Estrategia y organización en la toma de decisiones, planteada para alcanzar unos objetivos económicos definidos y concretos a partir de una situación financiera de partida. (Comité Económico y Social Europeo, 2016)

**o. Presupuesto**

Previsión de ingresos y gastos durante un periodo determinado. (Comité Económico y Social Europeo, 2016)

**p. Recordatorios de pago**

documento utilizado para requerir el pago de cuentas atrasadas que se encuentran entre 1 a 15 días de atraso. (Financiera Efectiva, 2016)

**q. Seguro Financiero**

Los seguros financieros están creados con una finalidad en particular, que es brindar a las personas y/o empresas, un respaldo económico ante cualquier eventualidad que se presente, en el amplio mundo de las aseguradoras tenemos diferentes tipos de seguros, entre los cuales tenemos los que están dirigidos hacia la persona misma o hacia los bienes que posea, teniendo los siguientes:

- Seguro de vida.
- Seguro de pensiones.
- Seguro de salud y enfermedad.
- Seguro de autos.
- Seguros de hogar y vivienda.
- Seguros de accidentes personales.
- Seguro de ahorros.
- Seguros de escolaridad.



- Seguros de empresas.

El seguro aplicable a las operaciones financieras es el seguro de desgravamen, es un tipo de cobertura contra el riesgo que tiene por objeto pagar, al momento del fallecimiento del cliente, la deuda que se mantenga frente a una entidad financiera. De esta manera se benefician los herederos, quienes se verán liberados de la obligación de pago del crédito. (Mamani Mamani, 2020)

**r. Solvencia**

Capacidad financiera de una persona para cumplir sus obligaciones de pago. (Comité Económico y Social Europeo, 2016)

**s. Tasa de interés**

Una tasa de interés es un precio, es el costo de usar recursos ajenos y como el recurso ajeno que se usa en los mercados financieros es el dinero se suele decir que la tasa de intereses el costo del dinero (prestado). (Roca, 2020)

**t. Zonas Ciudad e Itinerante**

Conjunto de micro zonas. Existen tres tipos de zonas son: Urbanas, Itinerantes y mixtas (la creación de esta última deberá ser supervisada por el Gerente Zonal de Cobranza). (Financiera Efectiva , 2016)



## CAPÍTULO III. MÉTODO

### 3.1. Alcance del estudio

El alcance de la investigación es descriptiva, ya que se procedió que ; “este tipo de estudios tienen como propósito describir la variables que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental- transeccional, puesto que se realizo el estudio “sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observo los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) en un momento determinado de tiempo.

### 3.3. Población.

La población estuvo constituida por 346 personas mayores de edad entre los 18 a 60 años de edad. Clientes acreditados de la Financiera Efectiva de la Ciudad de Quillabamba. Mencionar que dicha investigación fue netamente análisis de revisión de expedientes de los clientes de la Financiera Efectiva y 07 ejecutivos de cobranza, Para determinar las características de los mismos.

### 3.4. Muestra.

La muestra de investigación es tomada de la cartera vencida al cierre del mes de diciembre del año 2020, fueron 50 clientes donde se consideró la documentación correspondiente para la



respectiva descripción de los datos requeridos para realizar el trabajo de investigación, así mismo se entrevistó a un ejecutivo de cobranza, el muestreo fue no probabilístico, a criterio y conveniencia del investigador en vista que se describió las características de la Gestión de Cobranza y Endeudamiento.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnica**

Para poder realizar nuestra investigación y lograr nuestros objetivos, la técnica que se empleo fue la Recopilación Documental y la entrevista.

#### **3.5.2. Instrumentos**

Los instrumentos fueron la ficha de recolección de datos y guía de entrevista.

### **3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos**

La Validez y la confiabilidad estuvo sujeto a la revisión y juicio de expertos en la materia y que dicha acción recae a cargo de los docentes de la Universidad Andina de Cusco.

#### **3.6.1. Validez.**

Se determino a través de los documentos que se revisaron para describir la Gestión de Cobranza y el Endeudamiento en los clientes.

#### **3.6.2. Confiabilidad**

Con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento, se hizo uso de la documentación pertinente como son las estáticas, expedientes, software financiero, reportes de fichas de gestión.



### **3.7. Plan de Análisis de Datos**

Se realizó un análisis e interpretación de los resultados a través del proceso estadístico descriptivo con el sistema Statistical Product and Service Solutions- SPSS., el cual es el indicado para procesar los cuadros descriptivos.





## CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para describir las características que presenta la Gestión de Cobranza y el endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020, se revisó la documentación de 50 clientes, Los resultados se presentan a continuación:

### 4.1. Resultados respecto al objetivo específico a)

#### 4.1.1. Dimensiones de la variable gestión de cobranza

##### A) Notificaciones de cobranza

Tabla 1

##### *Notificaciones de Gestión.*

	Notificaciones de gestión		Notificaciones entregadas a los titulares		Notificaciones entregadas a los familiares		Notificaciones entregadas por debajo de puerta	
	f	%	F	%	F	%	f	%
0	2	4%	30	60%	42	84%	16	32%
1	23	46%	18	36%	8	16%	23	46%
2	25	50%	2	4%	0	0%	11	22%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota.: datos tomados de los sinceramientos realizados por los ejecutivos de cobranza cada cierre de cada

mes, donde A, es pago; B, certeza de pago; C, compromiso de pago; D, no pagara y E, por concretar

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 concerniente a Notificaciones de Gestión, se observa que el 50% de clientes recibe la cantidad de dos unidades de notificaciones de gestión, el 46% recibe la cantidad de una unidad de notificación de gestión, y solo el 4% de clientes no recibe ninguna de dicha notificación de gestión.



Se observa también que referente a las notificaciones entregadas a los titulares se tiene el siguiente resultado, el 60% de clientes no recibe ninguna notificación, el 36% si recibe el mismo titular del crédito la cantidad de una notificación y el 4% también recibe alguna notificación, la cantidad de dos unidades.

Las notificaciones entregadas a los familiares de los titulares del crédito, los resultados son como sigue, que el 84% de familiares no reciben ningún tipo de notificaciones, y el 16 % si reciben una notificación alguna.

Concerniente a las notificaciones dejados bajo puerta tenemos los siguientes datos, que al 32% no se dejó bajo puerta ningún tipo de notificación, 46% si se dejó una notificación bajo esta modalidad y al 22% se dejó dos notificaciones de cobranza.

*Tabla 2*

***Cartas pre Notariales***

	f	%
0	32	64%
1	18	36%
Total	50	100%

Nota: tomados de la base de datos, los sinceramientos realizados por los ejecutivos de cobranza cada cierre de cada mes, donde A, es pago; B, certeza de pago; C, compromiso de pago; D, no pagara y E, por concretar

**Interpretación:**

En la tabla 2 se observa que el 36% de los clientes si recibieron una carta pre notarial, y el 64% no recibió ninguna, carta pre notarial, recordar que dicho documento de gestión son notificaciones de cobranza.

*Tabla 3*

***Compromisos de pago***



	f	%
0	26	52%
1	23	46%
2	1	2%
Total	50	100%

Nota: datos tomados de los sinceramientos realizados por los ejecutivos de cobranza cada cierre de cada mes, donde A, es pago; B, certeza de pago; C, compromiso de pago; D, no pagara y E, por concretar.

### **Interpretación:**

Dentro del periodo de investigación sobre la Gestión de Cobranza se obtiene la siguiente tabla 3 y se observa que correspondientes a los compromisos de pago que el 52% no tienen ningún tipo de compromiso de pago, el 46% si tiene un compromiso de pago, sin embargo, el 2% si tienen hasta dos compromisos de pago.

### **B) Asignación de cartera cobranza atrasada**

#### **Tabla 4**

#### ***Clientes vencidos tramos 1,2,3,4 y caída cero***

	f	%
0	31	62%
1	5	10%
2	5	10%
3	5	10%
4	4	8%
Total	50	100%

Nota: datos tomados de la asignación de cartera, realizado por el jefe de Cobranza y asignado por las micro zonas; zona urbana y zona itinerante.

### **Interpretación:**



En la tabla 4 observamos que 62% son del tramo cero, 10% tramo 1, 10% tramo 2, 10% tramo 3, y el 8% tramo 4.

**Tabla 5**

**Zona ciudad y zona itinerante**

	f	%
Ciudad	32	64%
Itinerante	18	36%
Total	50	100%

Nota: datos tomados de la asignación de cartera, realizado por el jefe de Cobranza y asignado por las micro zonas; zona urbana y zona itinerante.

**Interpretación:**

En la tabla 5 se observa que el 64% de los clientes son asignados en la zona urbana mencionada como ciudad, y el 36% son asignados a la zona rural mencionada como itinerante.

**C) Refinanciamiento**

**Tabla 6**

**Clientes ubicables**

	f	%
Si	30	60%
No	20	40%
Total	50	100%

Nota: datos tomados de los sinceramientos realizados por los ejecutivos de cobranza cada cierre de cada mes, donde A, es pago; B, certeza de pago; C, compromiso de pago; D, no pagara y E, por concretar

**Interpretación:**



En la tabla 6 podemos observar que el 60% de clientes si son ubicables y/o que se tiene contacto, y el 40% de clientes no son ubicables por muchas razones.

**Tabla 7**

**Solicitud de refinanciamiento**

	f	%
Si	3	6%
No	47	94%
Total	50	100%

Nota: tomado del listado de solicitudes de refinanciamiento de la financiera Efectiva.

**Interpretación:**

Según la tabla 7 podemos observar y decir que el 94% de clientes no acceden a un refinanciamiento ofrecido por la Financiera Efectiva, y el 6% de clientes si accede a dicho ofrecimiento por dicha Entidad Financiera.

**Tabla 8**

**Aprobación de Operaciones Refinanciadas**

	f	%
0	47	94%
GZC > 5M a 10M(*)	3	6%
Total	50	100%

Nota: (\*) normado por política de manual de cobranza (2016), en la presente investigación se indica en el punto 2.2.1.3. aprobación de operaciones refinanciadas.

**Interpretación:**



Según los términos de política de refinanciamiento de la financiera Efectiva, podemos observar en la tabla 8 que el 94% no acceden a una aprobación de refinanciamiento, en cambio el 6% si son aprobados por el Gerente Zonal de cobranza. Ya que está en el rango de atribuciones de aprobación de refinanciamiento.

#### **4.1.2 Resultados de entrevista al ejecutivo de cobranza**

##### **1. Notificaciones de cobranza.**

###### **Recordatorios de pago.**

###### ***Pregunta 1***

###### **Al entregar una notificación ¿a quién se les puede entregar?**

A los familiares que viven en el domicilio consignado, o en su defecto se deja bajo puerta, pero según política se sugiere que se notifique al titular, para una mejor efectividad y poder cumplir las metas exigidas del área.

###### ***Pregunta 2***

###### **¿cuáles son los motivos por el que según su experiencia no son notificados los titulares?**

Por motivos de viaje, se trasladan a otro lugar por trabajo, o lo que se ve es que cambian de domicilio ya que son clientes que viven en casas alquiladas.

###### ***Pregunta 3***

###### **¿Qué conlleva el no entregar al titular del crédito una notificación de cobranza?**

A que el cliente no tenga un compromiso de pago, y por ende no realice el pago de su cuota atrasada.

###### ***Pregunta 4***

###### **¿existe alguna herramienta donde procesan datos de gestión de cobranzas?**



Los sinceramientos que se realiza 3 veces al mes que es una base de Excel, y la app móvil de gestión.

***Pregunta 5***

**¿Dónde reportan el trabajo realizado del día?** Según las políticas de gestión de cobranza tenemos un software de cobranza, instalado en el celular o en el pc de la financiera efectiva.

**2. Asignación de cartera cobranza atrasada**

***Pregunta 6***

**A su experiencia como empleado en la financiera efectiva ¿quién este encargado de realizar la asignación de la cartera de cobranza atrasada?**

Según me indicaron es el jefe de cobranza, que según las micro zonas de zona urbana y rural lo envía al área de operaciones.

**3. Refinanciamiento.**

**Clientes ubicables.**

***Pregunta 7***

**Según su experiencia en el área de cobranza ¿cuáles son las razones por el que no se ubican a los clientes que mantiene deudas atrasadas?**

En muchos casos los clientes se mudan, ya que a la hora de sacar el crédito son consignados como inquilinos, o que viven en casa de familiares, pero que por motivos personales dejan de vivir en el domicilio. A mi experiencia propia es que no quieren pagar sus deudas.

***Pregunta 8***

**¿Quiénes acceden al refinanciamiento, como realiza, y quien lo autoriza?**



Los clientes atrasados que se encuentren en la base de datos que nos proporcionan, cada mes, y se realiza según lo establecido en la política de refinanciamiento y que según el monto de saldo capital es aprobado por las diferentes jefaturas existentes en el área de cobranza.

## 4.2. Resultados respecto al objetivo específico b)

### 4.2.1. Dimensiones de la variable Endeudamiento

#### A) Obligaciones financieras

*Tabla 9*

*Fichas de gestión*

	f	%
Único	46	92%
Varios	4	8%
Total	50	100%

Nota: la ficha de gestión son documentos internos de la Financiera Efectiva del Área de Cobranza. Que permite visualizar como dato las obligaciones financieras de los clientes. \* (Anexo 3)

#### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla 9 el 92% son clientes únicos que no tienen otras responsabilidades en otras entidades financieras, y el 8% son clientes que tienen obligaciones financieras en otras entidades bancarias o sea tienen otros créditos aprobados a parte de la Financiera Efectiva.

#### B) Capacidad de endeudamiento

*Tabla 10*

*Ingresos mensuales*

	f	%
Formal	9	18%





Costeo	41	82%
Total	50	100%

Nota: formato utilizado por el área de créditos para las evaluaciones de los ingresos de los clientes.

\*(anexos 5)

### **Interpretación:**

En la tabla 10 se observa que el 82% de clientes, sus ingresos son medidos por el método de costeo aplicativo usado por la entidad financiera, y el 18% de los clientes sus ingresos son medidos por el método clientes formales.

### **Tabla 11**

#### ***Estados de ganancias y pérdidas***

	f	%
Si	7	14%
No	43	86%
Total	50	100%

Nota: formato utilizado por el área de créditos para las evaluaciones de los ingresos de los clientes.

\*(anexos 6)

### **Interpretación:**

Según la tabla 11 tenemos que al 86% de clientes no se les midió sus estados de ganancias y pérdidas para acceder al crédito, y si al 14% se les aplico la medición de sus estados de ganancias y pérdidas.



## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

#### 5.1.1. *Hallazgos más relevantes y significativos respecto al objetivo específico a):*

Según la tabla 1 y realizado la entrevista considerando la pregunta 1 y 2, al Ejecutivo de Cobranza, se pudo determinar que las notificaciones de cobranza no son entregadas a los titulares de los créditos por razones, laborales, por motivo de viaje, o que el horario en que el ejecutivo de cobranza visita los domicilios no coincide con el titular del crédito, por esa razón que se deja las notificaciones bajo puerta y/o no se deja nada.

Este hecho hace que los clientes no puedan tener un compromiso de pago que según la tabla 3, la mayoría de clientes que refleja el 56% no fije su compromiso de pago. Este hecho también podemos describir según la pregunta hecha en la entrevista al personal de cobranza que, por motivos descritos, se pudo concretar que los clientes tengan menos posibilidad de concretar un compromiso de pago.

Para mencionar que otro hallazgo significativo es lo que refleja la tabla 4 que el 60% de clientes son asignados del tramo 0 que significa que son clientes con potencial de pago y solo cuentan con días de atraso en el rango de 01 a 30 días de atraso.

Y este hecho a su vez es reflejado en la tabla 5 donde podemos determinar que los clientes del tramo cero son clientes que son asignados en su mayoría en zona urbana que según el manual de cobranza de la financiera efectiva son nombrados como clientes de zona ciudad.

Aunque tenemos la mayor cantidad de clientes ubicables según la tabla 6, el 94% de clientes no accede a un refinanciamiento según la tabla 7, las razones son que no aprueban o no están en campaña dichos clientes para dicho instrumento financiero. Este fenómeno nos permite interpretar de mejor manera que según la tabla 9, el 94% que representa la mayor cantidad de clientes no



accede a una aprobación por ninguno de los niveles de aprobación según el manual de cobranza de la Financiera Efectiva.

Para ampliar este hecho según la entrevista realizada, en la pregunta 7 textualmente el empleado menciona “En muchos casos los clientes se mudan, ya que a la hora de sacar el crédito son consignados como inquilinos, o que viven en casa de familiares, pero que por motivos personales dejan de vivir en el domicilio. A mi experiencia propia es que no quieren pagar sus deudas.”

*5.1.2. Hallazgos más relevantes y significativos respecto al objetivo específico b):*

Entre los hallazgos más relevantes y significativos de la variable de endeudamiento son, que como indica los resultados de la tabla 10, en la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba, la mayor cantidad de clientes son únicos, esto quiere decir que solo tienen la obligación financiera de cumplir con dicho acuerdo y/o contrato, con la entidad financiera.

Son muy pocos los clientes que cuentan de dos a más obligaciones de pago con otras entidades bancarias.

Es importante señalar también que, de todos los clientes, a la hora de otorgarles el crédito se les realiza el costeo que según políticas de aprobación de crédito de dicha entidad financiera son a aquellos clientes que cuentan ingresos de manera informal, cabe señalar que dichos ingresos pueden ser por algún trabajo realizado por ellos mismos, como trabajar como conductor de una moto car, ser vendedora ambulante o tener un negocio informal.

Este hallazgo nos lleva a determinar que según la tabla 11 en su mayoría no se les aplica los estados de ganancias y pérdidas. Este fenómeno nos permite determinar que los de la financiera sean flexibles a la hora de otorgar el crédito corriendo el riesgo de que los clientes en su mayoría como lo indica la tabla 10 no puedan cumplir con sus obligaciones financieras.



### **5.1.3. Hallazgos más relevantes y significativos respecto al objetivo general):**

Entre las más relevante de los hallazgos encontrados, son que en su mayoría de los clientes no son ubicables y por este motivo no son notificados directamente a los titulares de crédito, este fenómeno se ve afectado a la hora de realizar el cobro de las cuotas atrasadas según el tramo en que se encuentre dicho usuario y se vea afectado a la gestión de cobranza realizada. a su vez este hecho refleja que en su mayoría de ellos son clientes que fueron aprobados sus créditos como informales por costeo según las políticas de aprobación de crédito. Cabe señalar que también que a pesar de ser clientes únicos para dicha financiera o sea dicho de otro modo que son clientes que tienen sus obligaciones financieras con este mismo, no se les realiza la medición de sus estados de ganancias y pérdidas por ser usuarios de ingresos que no son formales.

### **5.2. Limitaciones del estudio**

En el proceso de realizar este trabajo de investigación se tuvo que pasar por diferentes limitaciones, empezando en la búsqueda de las variables adecuadas que nos permita describir lo que nos propusimos a estudiar. Y esto a su vez conllevar a la información adecuada que nos permita resolver las alternativas propuestas.

Considero que es propicia para mencionar que conjuntamente con el asesor se discuta sobre la clase de variables y el diseño metodológico utilizada. Ya que tuve un erróneo conocimiento de que la contabilidad se pueda aplicar variables cualitativas, subjetivas. Pero no fue así por esa razón se tuvo que modificar a variables objetivos y cuantitativos que nos permita describir lo que nos propusimos estudiar.

Sin duda un factor importante es el tiempo, fue determinate a la hora de realizar dicha investigación. Se tuvo que realizar una planificación estructural para cumplir con las fechas indicadas, y concluir satisfactoriamente con lo propuesto.



Las limitaciones se dan y se darán para cualquier investigador, en este sentido es preciso también mencionar que se tuvo que recurrir a biografía que nos permita tener las bases teóricas que más se asemejen al trabajo de investigación expuesta, este hecho conlleva a invertir más del tiempo necesario. Pero con la ayuda del repositorio digital de la Universidad Andina del Cusco y así como otras referencias se pudo superar las dificultades teóricas.

### **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

en sus líneas de conclusión de la tesis titulada “*análisis de los créditos y cobranza que mejora la liquidez en la empresa agencia viajes tours SAC en el año 2017*”. Se llegó a que existe excelentes procedimientos de cobranza, pero sin embargo les falta un mejor control de dichos procedimientos. Del mismo modo en la financiera efectiva existe un manual de políticas de cobranza, pero los registros encontrados reflejan un incumplimiento de dicha política de cobranza, también conocida como disciplinas de cobranza, dicho de otro modo, solo quedan en información y no hay hechos. También se pudo decir que no hay control directo que realicé el seguimiento presencial a las políticas o disciplinas de cobranza por que el área de cobranza de la financiera efectiva no cuenta con un supervisor o un jefe inmediato en las instalaciones de la financiera de la ciudad de Quillabamba, se pudo observar dicho caso.

Entre otro punto de comparación, es que Existe incumplimiento de las políticas de cobranza, del mismo modo en la financiera nada acredita que se cumpla las políticas, el manual de cobranza ni mucho menos las disciplinas de cobranza. Como se indica en la literatura existente esta falta de control conlleva a que los clientes de la financiera olviden la fecha de pago de su obligación financiera, el monto a pagar, y hagan caso omiso a las notificaciones de cobranza y a los ofrecimientos de los refinanciamientos.



Estamos totalmente de acuerdo con los investigadores donde en sus líneas indican que Los créditos informales perjudican al área de créditos y cobranzas, en la financiera ocurre lo mismo los créditos otorgados a informales y que reflejan la mayoría perjudican al área de créditos por que son ellos quienes fácilmente caen en mora ya que sus ingresos son variables. Y esto se ve afectado cuando dicho cliente cae al tramo de castigo y en pérdida. Esta calificación es perjudicial ya que no tendrá una buena calificación crediticia y no se le puede otorgar un crédito.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

En estos tiempos modernos contar con la aprobación de un crédito, es de suma importancia de allí que el área de cobranza de la financiera efectiva, siendo específicos de la ciudad de Quillabamba cumpla un rol trascendental en ejecutar bien su labor de gestión de cobranzas y o dicho de otro modo las disciplinas de cobranza, ofreciendo las alternativas de recuperación de dinero y a su vez aminorar el endeudamiento de dichos clientes.

Cabe desatacar que en una región cualquiera donde cuenten con el sistema bancario, tengan la posibilidad de contar con un crecimiento económico, financiero al mantener una buena calificación crediticia, de allí que todos los clientes cumplan con sus obligaciones financieras, y en el caso de los clientes de la financiera efectiva tengan que acatar con fidelidad la gestión de cobranza que realiza el personal de dicha área correspondiente.

Acceder a los refinanciamientos, exoneraciones de mora, y que en tiempos de emergencia sanitaria acogerse a las reprogramaciones con garantía de gobierno, esto sin duda aminora la caída de clientes en sobre endeudamiento. Y tengan una alternativa de respiro ante sus obligaciones financieras, estamos seguros que este trabajo de investigación contribuiría a poder determinar aspectos que mejoren a la gestión de cobranza de la financiera efectiva, y que los clientes no se



vean perjudicados en el sistema financiero. Y al cumplir fielmente las recomendaciones estamos seguros en la ciudad de Quillabamba tendremos clientes con un endeudamiento positivo.

### **C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Reflexionando en todo lo desarrollado a medida que se fue ejecutando el trabajo de investigación podemos concluir indicando que la gestión de cobranza para los clientes de la financiera efectiva de la ciudad de Quillabamba más conocido como ciudad del eterno verano y son las siguientes.

#### ***Conclusión 1;***

Al poder describir las características de la gestión de cobranza para los clientes de la financiera efectiva se pudo obtener hallazgos significativos, que si existen procedimientos que permiten una buena Gestión de Cobranza; pero sin embargo se determinó que no son aplicados adecuadamente por el personal de cobranza del área correspondiente, y recaen por falta de una supervisión presencial, Falta de capacitación y la improvisación de sus jefes supervisores.

#### ***Conclusión 2;***

Las características de endeudamiento de los clientes del ente financiero, entre los hallazgos significativos tenemos que son clientes únicos para la financiera, que no tienen obligaciones financieras alguna en otras entidades bancarias, este hecho nos permite concluir que solo pagan a la financiera efectiva. Por otro lado, tenemos que sus ingresos son medidos por el método del costeo, que según las políticas de la financiera efectiva realizan a los clientes informales y son estimados por la palabra del usuario, este hecho conlleva a que a los clientes no se les realice la medición de su estado de ganancias y pérdidas. Que sin duda este hecho se verá reflejado en el riesgo de los clientes aprobados por este medio, y queden expuesto a caer y recaer con mayor seguridad en mora y no tengan la capacidad de endeudamiento.



***Conclusión 3;***

Expuesto las características de la gestión de cobranza y endeudamiento de los clientes de la financiera efectiva de la ciudad de Quillabamba llegamos a la conclusión que existen los procedimientos de gestión de cobranza y que no se aplica de la manera correcta según el manual de cobranza de dicha entidad financiera, y que sin duda este hecho conlleva a que los clientes no tengan el compromiso pago y la acción de cumplir con sus obligaciones financieras, siguiendo la cadena que se vea afectada en su endeudamiento o capacidad de pago y finalmente a su mala calificación crediticia que en estos tiempos de pandemia es una alternativa de poder tener crédito disponible en el mundo de la bancarización.

***Recomendación 1;***

Se recomienda a la jefatura del área de cobranza Cusco - Quillabamba (por tratarse de una sola plaza), respecto a los procedimientos de gestión de cobranza, podríamos indicar que se necesita una mejor supervisión presencial de parte del personal superior de jerarquía en el departamento de cobranza de la ciudad de Quillabamba.

Para una mejor eficacia al momento de emplear las herramientas de gestión de cobranza se recomienda una capacitación estrictamente en qué casos aplicar los distintos tipos de notificaciones que existen en el área de cobranzas y buscar estrategias que tengan una mejor eficacia al momento de aplicar la gestión de cobranza.

Seria de buena ayuda realizar casuísticas bien identificados para que el personal de cobranza tenga un conocimiento y experiencia a la hora de aplicar su gestión de cobranza.

***Recomendación 2;***

La recomendación es para el área de distribución y ventas quienes aprueban dichos créditos, y quienes estén involucrados en las aprobaciones de la política de aprobación de créditos.





Tomando en cuenta las obligaciones financieras del cliente es que realicen un sinceramiento en sus políticas de aprobación de crédito, buscar mecanismos que los clientes puedan sustentar mejor sus ingresos, o invitar a que se formalicen en el ámbito laboral y comercial, esto contribuirá a que su capacidad de endeudamiento mejore y acceda a una mejor oferta financiera.

Por otro lado, hacer el ofrecimiento crediticio más a menudo a usuarios que sean formales dependientes y formales independientes, claro está que si no ofrecen al otro sector más vulnerable corren el riesgo de quedarse sin clientes, pero recordarles también que si entran en mora estarían poniendo en riesgo la capacidad de endeudamiento, y al no realizar sus pagos a tiempo la población de morosos estaría en aumento, este fenómeno sería adverso para el crecimiento económico financiero de la región de Quillabamba. Dice el dicho a mayor deudores menos oportunidad de crecer financieramente hablando.

### ***Recomendación 3;***

En vista que existen los mecanismos de gestión de cobranza y una discutible aprobación de créditos nos cabe señalar por último a la que se ve reflejado en los hallazgos, nos queda recomendar, a la Financiera Efectiva, que mejorando con lo expuesto en la recomendación 1, repercutirá en una mejor capacidad de endeudamiento de los clientes de la financiera efectiva. Estamos seguros que con los ajustes de aplicar bien y desarrollar una mejor gestión de cobranza, mejoramos el endeudamiento de los usuarios y tendremos una saludable acción financiera con la fluidez que amerita y dinamizaremos el mundo bancario.

Considerando todo lo expuesto se añade como recomendación a la entidad Financiera, que las reprogramación de crédito sean incluidas en sus políticas de aprobación de créditos y para el área de cobranza, tratándose de una herramienta financiera para salvaguardar los interés de la entidad y del cliente con deudas vencidas en la ciudad de Quillabamba.



## D. BIBLIOGRAFÍA

Red Cultural del Banco de la República. (18 de Junio de 2021). *Banrepcultural*. Obtenido de

Banrepcultural: <https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Ahorro>

Amezcu García, E., Arroyo Grant, M., & Espinosa Mejía, F. (2014). Contexto de la Educación

Financiera en Mexico. *Ciencia Administrativa*, 1, 21-30.

Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza. (2009). *Productos financieros*. Zaragoza:

Grupo Milán S.L. Obtenido de

[https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia\\_productos\\_financieros\\_y\\_alternativa\\_16602.pdf](https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf)

Banco Central de Reservas del Peru. (2011). *Glosario de terminos Economicos*. Lima:

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>.

Banco Continental del Peru . (20 de mayo de 2021). *Finanzas Personales* . Obtenido de como

mido mi capacidad de endeudamiento: <https://www.bbva.com/es/mido-capacidad-endeudamiento/>

BY DUEMINT. (20 de 09 de 2018). *estrategias de gestion de cobranza*. Obtenido de

<https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

Cisneros Quiroz, D. (2017). *El crédito en el Sistema Financiero Mexicano*. Toluca: Universidad

Autonoma del Estado de México. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/159384327.pdf>

Comité Económico y Social Europeo. (2016). *Educación Financiera para todos*. Bruselas:

CESE.



Cruz Ramírez, D., Pérez Castañeda, S., & Sauza Ávila, B. (2017). *Cultura Financiera en Hidalgo: Estudio Diagnóstico* (Vol. 69). Hidalgo: Universidad Autonimo del Estado de Hidalgo.

Del Aguila Rodriguez, M. L. (2019). *La Educación Financiera de la Poblacion Económicamente Activa de la Asociación urbanización Buenos Aires Afilador Tingo María, periodo 2018*. Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1490/MLAR\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1490/MLAR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Econopedia. (29 de Diciembre de 2021). *Obligacion Financiera*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/obligacion.html>

Efectiva tu financiera. (2018). *Memoria Anual*. Lima: Efectiva tu financiera. Obtenido de <https://www.efectiva.com.pe/wp-content/uploads/2020/06/Memoria-Comercial-2018.pdf>

En la Hipotecaria. (2021). Glosario terminos Financieros. En *En la Hipoteca enetendemos la importancia de la educacion financiera* (pág. 3). Colombia: <https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf>. Obtenido de [www.lahipotecaria.com](http://www.lahipotecaria.com): <https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf>

Fagilde, C. (2009). *Presupuesto Empresarial*. Barinas: UNELLEZ. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-3-Manual-de-Presupuesto-Empresarial.pdf>

Ficohsa. (18 de Junio de 2021). *Ficohsa*. Obtenido de Ficohsa: <https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/tu-futuro/credito/que-es-el-historial-crediticio/?=8908>



- Financiera Efectiva . (2016). Cobranza. *Manual de Poloticas y Procesos* , 12.
- Financiera Efectiva . (2016). Manual de . *Cobranza de Politicas y Procesos* , 12.
- Financiera Efectiva . (2016). Manual de Politicas y Procesos . *cobranza*, 08.
- Financiera Efectiva . (2016). Manual de Politicas y Procesos. . *Cobranza*, 12.
- Financiera Efectiva. (2016). Manual de Politica de Gestion. *Cobranza*, 11.
- financiera efectiva. (2016). manual de politicas y procesos. *cobranza*, 10.
- Financiera Efectiva. (2016). Politicas de Procesos de Cobranza. *Cobranza*, 14.
- Financiera Efectiva. (2020). *Memoria Anual*. Lima: Efectiva. Obtenido de  
<https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20AUDITABLE%202020.pdf>
- Financiera Efectiva. (s.f.). *Quienes Somos*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de Financiera Efectiva: <https://www.efectiva.com.pe/quienes-somos/>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejia, D. M. (2013). *La Educación Financiera en América Latina y el Caribe Situacion Actual y Perspectivas*, Banco de Desarrollo de America Latina (Vol. 12). Corporación Andina de Fomento.
- Garzón Tenjo, E. D., Osorio Galvis, E. S., Tarquino Gutierrez, O. E., & Vega Lozano, L. M. (2020). *Cultura Financiera como Factor de Incidencia en la Elección de Productos de Inversión y Ahorro en Colombia*. Colombia: Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10247/Garz%F3nEdgar2020?sequence=1>
- Gavilanes Peña, A. N. (2017). *Estudio de la Cultura Financiera Familiar en la ciudad de Quito, estrato medio, sector norte, a partir de la vigencia de las normativas 2393 y 665 de la Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Retrieved from



<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13425/Tesis%20Estudio%20de%20Cultura%20Financiera%20Familiar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.

Mamani, E. (2017). *Evaluacion del Proceso de Credito Otorgado a Micro Empresas, y los indices de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo*. Sicuani : Universidad Andina del Cusco.

Manes, J. (2014). *gestion estrategica para instituciones educativas*. Buenos Aires : Ediciones Granica S.A. Obtenido de

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/191/Yuliana\\_Blancas\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manual de Cobranza. (2016). manual de politicas y procesos. *cobranza*, 09.

Manual de Cobranza. (2016). Manual de Politicas y Procesos. *Cobranza*, 15.

Mariño, R., Culquillaja, M., & Quispe, V. (2017). *Analisis de los Creditos y Cobranza que mejoran la Liquidez de la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Americas .

Maza, P. (s.f.). *Ministerio de Economia y Finanzas*. Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100337&lang=es-ES&view=article&id=1538](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100337&lang=es-ES&view=article&id=1538)

Meli Mundi, J., & Bruzzone, P. (2006). *El Dinero y el Ahorro*. Saving Trust SA.

Peñaloza, V., Sousa, F., Araujo de Carvalho, H., & Denegri Coria, M. (2019). Representaciones Sociales del endeudamiento. *Polis Revista Latinoamericana*, 127-140. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v18n54/0718-6568-polis-18-54-00200.pdf>



Privesa sofom enr. (13 de Mayo de 2021). *Ingresos Fijos*. Obtenido de

<https://privesasofom.mx/secciones/ingresos-fijos/>

Privesas Sofon EMR. (18 de Agosto de 2020). *Gastos Fijos* . Obtenido de

<https://privesasofom.mx/secciones/gastos-fijos/>

Ramirez Molinares, C., Garcia Barboza, M., Pantoja Algarin, C., & Zambrano Meza, A. (2009).

*Fundamentos de Matemáticas Financieras*. Colombia: Universidad Libre Sede Cartagena.

Ramos Hernández, J., García Santillán, A., & Moreno García, E. (2017). Educación Financiera:

Una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad y uso y aplicación

de los instrumentos financieros. *LA PSICOLOGÍA HOY: RETOS, LOGROS Y*

*PERSPECTIVAS DE FUTURO.*, 2, 267-278.

Real Academia Española. (18 de Junio de 2021). *DEL*. Obtenido de DEL: <https://dle.rae.es/>

Roca, R. (2020). La Tasa de Interes y sus Principales Determinantes. *Documento de Investigacion*

02-003, 4.

Rodríguez Flores, G. (2017). *Análisis del capital de trabajo y el nivel de endeudamiento de las*

*empresas de transporte El Dorado, Vafitur y Canario en el período 2014*. Ambato,

Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24760/1/T3887ig.pdf>

Santiago, N. (2018). *Formulación de Presupuestos*. Ambato: Editorial PIO XII. Obtenido de

<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/presupuesto.pdf>

Tarazona Silva, E. U. (2018). *La Cultura Financiera y su Influencia en el Nivel de*

*Endeudamiento de los Trabajadores de RR.HH de la SUNAT*. Lima: Universidad Inca

Garcilaso de la Vega. Retrieved from

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3746/TESIS->



Cultura%20Financiera%20y%20su%20Influencia%20en%20el%20Nivel%20de%20Ende  
udamiento%20VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vela Zavala, S. (2015). *Herramientas*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zuñiga Moreano, J. (2019). *Nivel de Cultura Financiera de los comerciantes del Mercado*

*Vinocanchon del Distrito de San Jerónimo, año 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Retrieved from

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3342/1/Julia\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3342/1/Julia_Tesis_bachiller_2019.pdf)



E. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

N° de Muestra	GESTIÓN DE COBRANZA										
	Notificaciones de cobranza					Asignación de Cartera Cobranza Atrasada		Refinanciamiento			
50 clientes	Recordatorios de pago				Cartas pre notariales	Compromisos de pago	Clientes vencidos tramos 1,2,3,4 o caída cero	zona ciudad y zona itinerante	Clientes Ubicables	Solicitud de refinanciamiento	Aprobación de Operación Refinanciada
	Notificaciones de gestión	Notificaciones entregadas a los titulares	Notificaciones entregadas a los familiares	Notificaciones entregadas por debajo de puerta				1: Ciudad 2: Itinerante			
Cliente 1 al 50											

N° de Muestra	endeudamiento		
	Obligaciones financieras	Capacidad de Endeudamiento	
50 clientes	fichas de gestión.	Ingresos mensuales	Estado de Ganancias y Pedidas
	1: ÚNICO 2: VARIOS	1: FORMAL 2: COSTEO	1: SI 2: NO
Cliente 1 al 50			





**F. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**



G. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué características presenta la gestión de cobranza y endeudamiento de los Clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva, Quillabamba, Santa Ana - 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>PE1: ¿Qué características presenta la Gestión de Cobranza para los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana 2020?</p> <p>PE2: ¿Qué características presenta el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Describir las características que presenta la Gestión de Cobranza y el endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana, 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>OE1: Describir las características que presenta la Gestión de Cobranza para los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana, 2020</p> <p>OE2: Describir las características que presenta el endeudamiento para los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana, 2020</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno estudiado, se formula a manera de proposiciones o afirmaciones. además, señala también que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis.</p> <p>En una investigación cuantitativa con alcance descriptivo se formula hipótesis cuando se intenta pronosticar una cifra o un hecho (Hernández Sampieri, Fernández Collado, &amp; Baptista Lucio, 2014)</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de Cobranza</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-notificaciones de cobranza.</li> <li>- asignación de cobranza.</li> <li>- refinanciamiento</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Endeudamiento.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Obligaciones de pago</li> <li>-Historial Crediticio</li> <li>- Capacidad de Endeudamiento</li> </ul>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> No Experimental-transeccional.</p> <p><b>Alcance de la investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Recopilacion Documental</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Ficha de recoleccion de datos</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>365 clientes</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>50 clientes a criterio del investigador.</p>



## **H. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA FINANCIERA EFECTIVA.**

La presente guía, tiene por finalidad recoger información respecto a las notificaciones de pago, sobre el particular se le solicita que las preguntas que se detallan a continuación en la presente se sirvan a responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importante para el estudio señalado, se recuerda que se maneja con la más estricta confidencialidad y será utilizada únicamente con fines académicos. Se le agradece su participación.

#### **1. Notificaciones de cobranza.**

##### **Recordatorios de pago.**

##### **Al entregar una notificación ¿a quién se les puede entregar?**

A los familiares que viven en el domicilio consignado, o en su defecto se deja bajo puerta, pero según política se sugiere que se notifique al titular.

**¿cuáles son los motivos por el que según su experiencia no son notificados los titulares?**

Por motivos de viaje, se trasladan a otro lugar por trabajo, o lo que se ve es que cambian de domicilio ya que son clientes que viven en casas alquiladas.

##### **¿Qué conlleva el no entregar al titular del crédito una notificación de cobranza?**

A que el cliente no tenga un compromiso de pago, y por ende no realice el pago de su cuota atrasada.

##### **¿existe alguna herramienta donde procesas datos de gestión de cobranzas?**



Los sinceramientos que se realiza 3 veces al mes que es una base de Excel, y la app móvil de gestión.

**¿Dónde reportan el trabajo realizado del día?** Según las políticas de gestión de cobranza tenemos un software de cobranza, instalado en el celular o en el pc de la financiera efectiva.

## **2. Asignación de cartera cobranza atrasada**

**A su experiencia como empleado en la financiera efectiva ¿quién este encargado de realizar la asignación de la cartera de cobranza atrasada?**

Según me indicaron es el jefe de cobranza, que según las micro zonas de zona urbana y rural lo envía al área de operaciones.

## **3. Refinanciamiento.**

**Clientes ubicables.**

**Según su experiencia en el área de cobranza ¿cuáles son las razones por el que no se ubican a los clientes que mantiene deudas atrasadas?**

En muchos casos los clientes se mudan, ya que a la hora de sacar el crédito son consignados como inquilinos, o que viven en casa de familiares, pero que por motivos personales dejan de vivir en el domicilio. A mi experiencia propia es que no quieren pagar sus deudas.

**¿Quiénes acceden al refinanciamiento, como realiza, y quien lo autoriza?**

Los clientes atrasados que se encuentren en la base de datos que nos proporcionan, cada mes, y se realiza según lo establecido en la política de refinanciamiento y que según el monto de saldo capital es aprobado por las diferentes jefaturas existentes en el área de cobranza.