

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA LEGAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE  
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA - JULIACA, 2023**

**PRESENTADA POR:**

**GLADIS CALLA RUIZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ABOGADO**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.21%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 11 DEC 2024, 11:38 AM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
1.66%

● CHANGED TEXT  
6.54%

## Report #24126485

GLADIS CALLA RUIZ // ESTRATEGIAS DE COBRANZA LEGAL Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA - JULIACA, 2023 RESUMEN EL

presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos

vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023. 4 La

muestra se obtuvo mediante el sistema no probabilístico donde se no

aplicó una fórmula para poder determinarla que hacen un total de

11 trabajadores quienes vienen laborando en la entidad financiera; 4 7 15 el

presente estudio se ha basado bajo el enfoque cuantitativo porque

los resultados se llegaron a cuantificar, además se ha buscado la

expansión de la información que se pueda obtener del contexto doctrinal; 7 se

utilizó el tipo de investigación básico, cuyo interés es de proponer

posibles soluciones al problema encontrado en la investigación. 4 15 Así mismo

la investigación obedece a un estudio descriptivo; 4 7 15 el diseño de

investigación que se ha utilizado es el no experimental; las conclusiones que

se presenta en el estudio son las siguientes: Se ha logrado

determinar que las estrategias de cobranza legal vienen influyendo en

la recuperación de los créditos vencidos a nivel de la caja

municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca; ya que se

obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman la cual es

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

ESTRATEGIAS DE COBRANZA LEGAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE  
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA - JULIACA, 2023

PRESENTADA POR:

GLADIS CALLA RUIZ

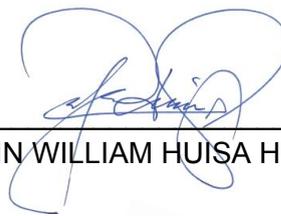
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



Mg. MARTIN WILLIAM HUISA HUAHUASONCCO

PRIMER MIEMBRO

:



M.Sc. DENILSON MEDINA SANCHEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:



Abg. LUZ DEL CARMEN AYLLON GOMEZ

ASESOR DE TESIS

:



Mg. PERCY GABRIEL MAMANI PUMA.

Área: Ciencias Sociales.

Sub Área: Derecho

Líneas de Investigación: Derecho.

Puno, 16 de diciembre del 2024.

### **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a Dios, quien ha sido mi mentor y protector en todo momento, dándome las fuerzas necesarias para lograr este objetivo.

A mi familia, quienes fueron los pilares importantes en mi vida profesional, ya que me brindaron su apoyo incondicional y me inculcaron con sus sabios consejos para seguir adelante, porque sin ellos no hubiese logrado llegar a esta etapa de mi vida.

**AUTORA: GLADIS CALLA RUIZ.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a las autoridades administrativas y profesores de la Universidad Privada San Carlos de la ciudad de Puno, cuya vasta experiencia y profesionalismo me guiaron hacia el logro de mi objetivo.

Asimismo, estoy agradecido con mi asesor de tesis, Percy Gabriel Mamani Puma, por su continua orientación, dedicación y por brindarme su valioso tiempo y compromiso en el desarrollo de mi tesis, además de su inestimable conocimiento y profesionalismo.

A mi familia, les agradecemos su constante e incondicional apoyo en mi crecimiento y desarrollo profesional.

**AUTORA: GLADIS CALLA RUIZ.**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
<b>1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	17
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	19
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
2.1.1. Gestión de cobranza	21

2.1.2. Las formas de cobranza que están permitidas	21
2.1.3. Las técnicas de cobranza que se realizan	22
2.1.4. El objetivo que tiene el procedimiento de cobranza realizada por la entidad financiera	23
2.1.5. Las políticas de cobranza	23
2.1.6. Los factores de la gestión de cobranzas	24
2.1.7. La recuperación de cartera en mora	24
2.1.8. La gestión de cobranza y la recuperación de la cartera vencida	25
2.1.9. Marco normativo que refiere los métodos adecuados en la gestión de cobranza y sobre el trato al cliente	25
2.1.10. Los procedimientos de cobranza que se deben de practicar	25
2.1.11. El procesos de cobranza	26
2.1.12. Los objetivos de la cobranza	26
2.1.13. Los indicadores de morosidad	27
2.1.14. Tipos de clientes morosos	27
2.1.15. Causas de la morosidad	28
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>29</b>
<b>2.3. MARCO LEGAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>32</b>
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	32
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	32
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>33</b>
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>33</b>
3.2.1. POBLACIÓN	33
3.2.2. MUESTRA	34
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>34</b>

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.3.2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	35
<b>3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
<b>3.5. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
3.5.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN QUE FUERON UTILIZADOS	37
3.5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
<b>3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN BÁSICA</b>	<b>38</b>
<b>3.7. NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>39</b>
<b>3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE I Y II.</b>	<b>41</b>
<b>4.2. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS SEGÚN LOS RESULTADOS QUE HAN SIDO OBTENIDOS</b>	<b>52</b>
<b>4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01:</b> Fijación sobre las metas de cobranza.	41
<b>Tabla 02:</b> Gestión del personal de cobranza.	44
<b>Tabla 03:</b> Cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza.	47
<b>Tabla 04:</b> La efectividad sobre los métodos de cobranza.	49
<b>Tabla 05:</b> Prueba de la hipótesis general.	52
<b>Tabla 06:</b> Prueba de la hipótesis específica I	53
<b>Tabla 07:</b> Prueba de la hipótesis específica II	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Fijación sobre las metas de cobranza.	42
<b>Figura 02:</b> Gestión del personal de cobranza.	45
<b>Figura 03:</b> Cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza.	47
<b>Figura 04:</b> La efectividad sobre los métodos de cobranza.	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Ficha bibliográfica utilizada en la investigación.	67
<b>Anexo 02:</b> Ficha de análisis de norma.	76
<b>Anexo 03:</b> Cuestionario debidamente validado por juicio de expertos.	78
<b>Anexo 04:</b> Guia para la validación del instrumento.	80
<b>Anexo 05:</b> Matriz para medir la validez del instrumento.	83
<b>Anexo 06:</b> Imágenes fotográficas que evidencian la aplicación del instrumento.	86
<b>Anexo 07:</b> Matriz de consistencia.	90

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo **determinar** de qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023. La muestra se obtuvo mediante el sistema no probabilístico donde se no aplicó una fórmula para poder determinarla que hacen un total de 11 trabajadores quienes vienen laborando en la entidad financiera; el presente estudio se ha basado bajo el enfoque cuantitativo porque los resultados se llegaron a cuantificar, además se ha buscado la expansión de la información que se pueda obtener del contexto doctrinal; se utilizó el tipo de investigación básico, cuyo interés es de proponer posibles soluciones al problema encontrado en la investigación. Así mismo la investigación obedece a un estudio descriptivo; el diseño de investigación que se ha utilizado es el no experimental; las conclusiones que se presenta en el estudio son las siguientes: Se ha logrado determinar que las estrategias de cobranza legal vienen influyendo en la recuperación de los créditos vencidos a nivel de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca; ya que se obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman la cual es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,677) por lo tanto la correlación es positiva es así que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto bajo un nivel de correlación del 0,677, se tiene que las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca durante el año 2023; por otro lado se llegó a conocer que la gestión del personal influye en la recuperación de créditos vencidos; es así que el 100% de trabajadores sometidos a estudio han manifestado que no se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión de cobranza; el 81.8% de trabajadores respondieron que el equipo de cobranza no se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente; el 72.7% de trabajadores respondieron que los integrantes del equipo de cobranza no muestran buen desempeño en la negociación con el cliente; hecho que viene causando de que no se llegue a la meta según políticas de recupero de créditos de la entidad financiera.

**Palabras clave:** Cliente, Cobranza, Crédito, Estrategias, Mora.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine how legal collection strategies influence the recovery of overdue loans in the Huancayo Municipal Savings and Credit Bank, Juliaca Agency 2023. The sample was obtained through the non-probabilistic system where a formula was not applied to determine it, which makes a total of 11 workers who have been working in the financial entity; The present study has been based on the quantitative approach because the results were quantified, in addition, the expansion of the information that can be obtained from the doctrinal context has been sought; the basic type of research was used, whose interest is to propose possible solutions to the problem found in the investigation. Likewise, the research obeys a descriptive study; the research design that has been used is non-experimental; the conclusions presented in the study are the following: It has been possible to determine that legal collection strategies have been influencing the recovery of overdue loans at the Huancayo Municipal Savings and Credit Bank, Juliaca Agency level; Since a Spearman's Rho correlation level was obtained which is less than 1 and greater than 0 (0.677), therefore the correlation is positive, thus we proceed to reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis, therefore under a correlation level of 0.677, it is known that legal collection strategies influence the recovery of overdue loans in the Huancayo municipal savings and credit bank, Juliaca agency during the year 2023; On the other hand, it became known that personnel management influences the recovery of overdue loans; thus, 100% of workers subjected to the study have stated that there is not enough personnel for collection management activities; 81.8% of workers responded that the collection team is not committed and motivated to carry out responsible and efficient management; 72.7% of workers responded that the members of the collection team do not show good performance in negotiating with the client; This is the reason why the financial institution's credit recovery policy does not meet its goal.

**Keywords:** Client, Collection, Credit, Strategies, Default.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del estudio se muestran resultados que nos ha permitido conocer cómo las diferentes empresas del sistema financiero vienen implementando diferentes estrategias de cobranza ante los créditos otorgados las cuales vienen cayendo en morosidad, donde la relación que se ha generado a través de los créditos otorgados son el de deudor y acreedor esta relación será por un determinado tiempo, donde la empresa financiera tendrá el objetivo de que el cliente realice el pago total del crédito obtenido. Debemos de destacar que a nivel de la entidad financiera lo que busca es que se cumpla de forma correcta con el pago del crédito otorgado, ya que el retraso o la caída en morosidad del cliente va a repercutir de forma directa con el capital de trabajo de la empresa, en ese entender se hace importante la correcta gestión de este proceso de cobro de los créditos otorgados a los clientes.

En la realidad es latente a nivel de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, quien viene teniendo problemas con el cumplimiento de pago por parte de los clientes deudores, donde se registra en primer lugar retrasos en el pago de sus cuotas, en un segundo momento se presentan mora por la falta de pago del crédito otorgado, pero como es sabido la empresa financiera debe estar preparada para enfrentar estas contingencias donde los planes y políticas deben permitir ejecutar diferentes estrategias que permitan combatir estos problemas de falta de pago. Por lo que no se debe de ignorar esta situación, ya que el impacto que va a generar será de forma negativa en la misma, lo cual sin duda afectará la liquidez y rentabilidad de la empresa.

En consecuencia el presente estudio viene aportando a la mejor toma de decisiones para la disminución de la mora en la cartera de clientes en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca y su relación con las diferentes estrategias de cobranza implementadas por la entidad financiera, donde se podrá observar políticas de cobranza no activas que permitan sensibilizar al cliente en la importancia del cumplimiento del pago de sus créditos. También la investigación viene dotando nuevas

estrategias de cobranza el cual permitirá alcanzar un sistema de cobro eficiente, así como poder identificar los puntos críticos que presenta el sistema de cobranza, el cual permita implementar nuevos planes de acción en mejora de la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, bajando sus índices de morosidad y generando conciencia en los clientes para el pago puntual de sus cuotas para poder alcanzar una mejor posición en el mercado financiero generando confianza en el mundo financiero y de los clientes en relación a sus activos.

Por lo tanto la presente investigación está estructurada en base a 4 capítulos que dan a conocer cada uno de los tópicos considerados en la tesis, en consecuencia se tiene lo siguiente: En el capítulo uno, se expone el problema considerado, luego se pasa a exponer los objetivos trazados en la investigación, para luego establecer los antecedentes de la investigación; en el capítulo dos se desarrolla el marco teórico referencial para la investigación, así como el marco conceptual y se muestran las hipótesis consideradas; en el capítulo tres se desarrolla toda la parte metodológica aplicada en la investigación; en el capítulo cuatro se muestran los resultados que se han obtenido producto de la investigación, seguidamente de las conclusiones a las cuales se arribó en la investigación, junto con las recomendaciones, la bibliografía y los anexos han sido considerados.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del contexto actual donde los sistemas virtuales producto de la globalización han logrado desarrollarse de forma acelerada a nivel de los sistemas de gestión de las empresas y más aún dentro del sistema financiero a nivel nacional empresas que tienen como objetivo fundamental vender sus productos intangibles a nivel financiero así como sus servicios a nivel de la banca, bajo la concepción de posicionarse a nivel del mercado de las finanzas, donde priorizan incrementar sus ingresos y reducir sus costos a nivel de sus servicios que presta a sus clientes financieros. Razón por la cual cuando las entidades financieras vienen incrementando su cartera de clientes desarrollan estrategias de gestión con la finalidad de mantener en lo más mínimo el índice de morosidad generando políticas de gestión a nivel de cobranza, es por ello que las empresas financieras lograron crear estrategias de cobranza con el afán de poder recuperar su cartera morosa, todo ello con la finalidad de reducir el riesgo de impago de los préstamos colocados por sus analistas de crédito.

A nivel de la banca el área legal no es ajena de conocer el índice de morosidad muy por el contrario es una área estratégica que será la encargada de implementadas líneas así como técnicas pegadas a la norma jurídica para generar una labor eficaz en las tareas de cobranza, esto con el objetivo de reducir el índice de morosidad o en su defecto recuperar un crédito que haya podido caer en mora, es por ello que el área legal contribuye a la entidad financiera a poder posicionarse dentro del mercado, apoyando en

la rentabilidad de sus productos así como controlar los índices de morosidad. Por lo tanto es muy importante resaltar que si una empresa del sistema financiero otorga créditos y se observa que esta no viene posicionándose en el mercado esto se debe a que su índice de morosidad es verdaderamente alto.

Dentro de los aspectos relacionados a la gestión de cobranza de los créditos que puedan haber caído en morosidad es por que la entidad financiera pretende recuperar a la mayor cantidad de sus clientes a costas de colocar créditos de forma negligente, trayendo consigo un alto índice de morosidad o se puede también presentar el atraso para el pago de las cuotas de financiamiento del crédito.

Es necesario mencionar que la Superintendencia de Banca y Seguros durante el año 2019 ha logrado informar que las diversas entidades financieras a nivel de la banca vienen conformando el 80% de los activos de todo el sistema financiero nacional. Pero también ha informado que los problemas que vienen enfrentando son la baja gestión en relación a estrategias de cobranza, trayendo como consecuencia los altos ratios de morosidad, la SBS ha llegado a reportar en los últimos tres años un incremento de la morosidad en un 3.56% en diciembre del 2022, y en una 4.11% en mayo del 2023, lo cual refleja una cifra alarmante. También la SBS ha reflejado cifras alarmantes de morosidad, es por ello que en la actualidad la banca múltiple viene concentrando morosidad que asciende a los S/ 3 mil 315 millones 412 mil soles en a diciembre del 2022, y lo más alarmante es que a mayo del 2022 la deuda concentra un total de S/ 4 mil 812 millones 721 mil soles, así mismo los cobros que están bajo la asciende a S/ 4 mil 963 millones 223 mil soles a mayo del 2023.

Esta situación no es ajena en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, dentro de la agencia de las Mercedes de la ciudad de Juliaca, ya que los sistemas de cobranza de la mencionada institución financiera no es eficiente ya que el problema que presenta es en el ratio de morosidad lo cual vienen calculando en función a los días de incumplimiento el cual viene reflejado se de 2.54% a diciembre del 2021 a 3.12% en mayo del 2022. Por lo que los créditos vencidos ascienden a S/ 2 millones 214

mil soles a mayo del 2023, y los créditos vencidos que han ingresado a cobranza judicial asciende a S/. 368 mil soles, durante este último periodo. Por lo tanto, en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca ve con mucha preocupación que los sistemas de cobranza que a implementado resulta deficiente, por lo que ante esta situación se hace necesario evaluar la incidencia que tiene la gestión de cobranzas en la recuperación de cartera caída en morosidad, todo ello con la finalidad de evaluar de qué forma las estrategias de cobranza viene influyendo en la recuperación de la cartera caída en morosidad.

Ante esta problemática nacen las siguientes interrogantes:

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿De qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo influye la fijación de metas de cobranza legal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la gestión del personal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023?

### **1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Avalos (2014)**, ha logrado realizar su estudio sobre la gestión de cobranza a nivel de la cartera cedida a crédito a nivel de los bancos privados denominados grandes en el país del Ecuador, a nivel del estudio se tuvo como objetivo fundamental de poder estudiar cómo se viene realizando la gestión de cobranza sobre la cartera de créditos a nivel de la banca mas importantes del país norteño. El autor en la presente investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: “Dentro de las políticas de gestión de cobranza están fuertemente enlazadas al giro del negocio donde se expone el riesgo de que la empresa no pueda recuperar el capital de la obligación que otorgan el crédito en favor de sus

clientes. También se ha podido observar que la gestión de cobranzas se viene llevando bajo diferentes parámetros así como diferentes métodos de cobranza, donde todos ellos se vienen articulando de forma directa con las estrategias de la entidad”.

**Yanzapata (2015)**, el cual lleva por título: “La gestión de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito crecer Wiñari”, en esta investigación el autor propone un plan de riesgos de crédito para que pueda reducirse la mora en la cartera de créditos que se tiene bajo esta condición, así mismo el autor al culminar su investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: “Se ha determinado que existe un elevado nivel de cartera vencida el cual asciende al 7.96% en el 2011, al 6.07% en el 2012 y al 7.37% en el 2013, en consecuencia la cooperativa viene padeciendo de problemas en la recuperación de la cartera producto de la mala gestión en razón de la cobranzas realizadas por sus agentes, también se ha podido observar que existe una mala gestión de crédito y que no se tiene el personal idóneo para la tarea de cobranzas”.

**Carvajal (2015)**, ha logrado realizar el estudio sobre las diversas políticas y procedimientos en relación a poder controlar la cartera vencida y como es su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A. que opera financieramente en la jurisdicción de la ciudad de Ambato durante el 2012, el investigador ha planteado como objetivo fundamental poder determinar cuáles son las diversas políticas así como procesos de control que den lugar a un manejo adecuado sobre la cartera vencida y como viene influyendo frente a la toma de decisiones dentro de esta entidad financiera. Cabe resaltar que el investigador ha llegado a las siguientes conclusiones: “Dentro de las políticas y procedimientos que se tiene para el control en el área de cartera y cobranza resultan siendo incompatibles con la situación real de la entidad, es por ello que las personas que dictaminan las políticas empresariales están generando decisiones deficientes sin que se tenga en cuenta los momentos para medir el grado de cumplimiento de eficacia con relación a la recuperación de la cartera en mora”.

**González y Vélez (2015)**, han logrado realizar un análisis sobre la gestión administrativa y su incidencia a nivel de la recuperación de la cartera vencida dentro de los almacenes

de la empresa Credigam S.A. quien opera a nivel de la ciudad de Guayaquil, dentro del estudio se logró establecer como objetivo elemental la forma de determinar la situación real a nivel de la gestión dentro del contexto administrativo a nivel del comportamiento de los clientes a nivel de la cartera vencida con el finalidad de poder plantear diversas estrategias efectivas de cobranza. Al concluir la investigación los autores llegaron a las siguientes conclusiones: “Se llegó a determinar que existe un buen número de clientes que se muestran inconformes con cada uno de los procedimientos de cobranza, a la vez se tiene un inadecuado funcionamiento de la gestión de créditos y cobranzas, por otro lado se tiene que los colaboradores de la empresa aduce de forma veritativa que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos para realizar políticas de cobranza, en consecuencia con la propuesta en la investigación se se busca diseñar una guía de gestión de cobro para poder reducir la cartera en mora, y así mejorar cada uno de los tiempos de respuesta en el área de créditos y cobranzas, que incluso llegue a ayudar a implementar una cultura organizacional dentro de la entidad”.

### 1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

**Chávez & Loconi (2018)**, el cual tiene como título: “Políticas de crédito y cobranza si influyen en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Ferronor SAC en el año 2015”, los investigadores al llegaron a concluir que: “Dentro de la evaluación y análisis al gerente y al personal involucrado en el área, se ha observado que la morosidad se debe a consecuencia del incumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad. Ya que se pudo saber que el nivel de ventas de la Empresa Ferronor SAC durante el año 2015, fueron en mayor porcentaje en los meses de enero con 13% y noviembre con 10%, por lo tanto esto es a consecuencia de que las ventas de productos con mayor rotación se dan en ciertas temporadas por año. También se ha analizado que los tipos de venta, con que trabaja la empresa, vienen hacer las ventas al crédito con un 47%, esta venta resulta dudosa para la empresa y por otro lado se tiene las ventas al contado con un 53%, pero esta realidad no refleja que solo se tiene un margen del 6% de

ventas al contado sobre las ventas al crédito, considerando para ello la posibilidad de poner en riesgo los capitales de la empresa”.

**Rivera & Sanchez (2018)**, el cual tiene el título: “Factores que influyen de forma directa en la liquidez de la empresa MACHINES’S WORLD EIRL”, los autores al terminar su investigación llegaron a las siguientes conclusiones: “Se pudo evidenciar que la empresa MACHINES’S WORLD EIRL. no venia realizando gestiones idóneas en relación con las cuentas por cobrar, por lo que la empresa no tiene una política de monitoreo a sus clientes sobre el pago de las deudas contraídas, por lo tanto existe una despreocupación en el hecho de hacerles recuerdo a sus clientes sobre las deudas que se tiene y que cada una de las letras ya están vencidas según cronograma. Por lo tanto se pudo observar que la ausencia de política de cobranza, viene repercutiendo en la falta de liquidez de la empresa, lo que viene causando que la empresa MACHINES’S WORLD EIRL. tenga problemas posteriores para cumplir con deberes y responsabilidades económicas en el rubro comercial - financiero”.

**Armijos (2016)**, logró realizar su estudio sobre la gestión que realiza por procesos dentro del departamento de crédito y cobranzas a nivel de la cooperativa de ahorro y crédito campesina; donde se tuvo como objetivo fundamental el hecho de determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por procesos y las cobranzas realizada por la cooperativa, todo ello para poder elaborar un modelo de gestión para el área de créditos y cobranzas. El investigador al momento de culminar el estudio llega a concluir que: “La cooperativa a pesar que tiene buen tiempo en el rubro financiero no ha definido de forma correcta los procesos, guías y políticas para poder facilitar los créditos, así como el cobro de las cuentas, que también es conocido como una buena gestión de cobranzas. También se ha determinado que la cooperativa viene manejando una buena documentación el cual genera resultados al final de cada periodo del crédito otorgado”.

**Inga (2018)**, ha desarrollado su estudio sobre la eficacia a nivel de gestión de cobranza y su nexos con el nivel de morosidad dentro de las operaciones que realiza el Banco Financiero de Chiclayo en el periodo 2017, donde el autor del estudio ha tenido como

objetivo elemental de poder determinar la relación que existe entre la eficiencia de la gestión con la cobranza de los créditos que hayan podido caer en morosidad. Al terminar la investigación se llegó a concluir que: “Cada uno de los resultados obtenidos vienen indicando una correlación positiva y fuerte bajo el nivel de Rho de Pearson que asciende al 69%, en consecuencia se ha determinado que la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad de forma directa”.

### **1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**Giutierrez (2022)**, el cual lleva como título: “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa negolatina S.C.R.L. Puno, 2020”, donde se tuvo como objetivo fundamental el hecho de determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Negolatina durante el año 2020, el diseño de la investigación es de campo, no experimental, bajo el enfoque cuantitativo, en consecuencia la autora al concluir la investigación ha llegado a concluir que: “La empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito por lo que 100% de las personas entrevistadas en el estudio desconocen de la existencia de este manual, el viene conllevando a un déficit de liquidez, el cual se ha demostrado bajo el coeficiente de 0.81 de liquidez general, también se ha determinado que el 42% de la empresa desconoce la existencia de políticas de crédito, lo que aumenta el riesgo crediticio, lo que pone en riesgo la liquidez de la empresa, así mismo se presenta deficiencias en la generación de un soporte documentario para poder desarrollar un control sobre los plazos de vencimiento de cada uno de los clientes”.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar de qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer cómo influye la fijación de metas de cobranza legal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.
- Conocer la influencia de la gestión del personal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Gestión de cobranza

Dentro del contexto se tiene a Pérez (2015), define a la gestión de cobranza a las diferentes actividades que se desarrolla ante un cliente para hacerle efectivo el conocimiento que su crédito está próximo a vencer.

La gestión de cobranza es el grupo de operaciones que se debe de realizar de forma obligatoria para que los activos de la empresa puedan regresar al activo líquido de la misma. donde se considera como la operación elemental de cobranza que va a procurar que las diferentes operaciones puedan ser cobradas y el activo pueda regresar a la empresa en condición de cobrado. Debemos entender que las estrategias de cobranza son las diversas estrategias que van a dar lugar a exigir al cliente sobre el pago de una deuda, en mérito a un derecho que le da poder para poder efectivizar su cobranza. (Bernal, 2017)

##### 2.1.2. Las formas de cobranza que están permitidas

Estas formas de cobranza que están permitidas son las siguientes:

- Las desarrolladas por los gestores de cobranza de una determinada entidad.
- Las desarrolladas por los agentes repartidores de la empresa financiera.
- Las que van a realizar las agencia de cobranza.
- Aquellas cobranzas que son realizadas mediante correspondencia.
- Las cobranzas que se realizan de manera preventiva.
- Aquellas cobranzas que se van a desarrollar mediante la línea telefónica.

- Las cobranzas que se realizan por intermedio del uso de tecnologías informáticas y electrónico.
- Las cobranzas que se realizan a nivel del propio domicilio del deudor.
- La cobranza iniciada de manera prejudicial.
- La cobranza desarrollada a nivel jurídico.
- La cobranza que se realiza mediante notificaciones de manera presencial en el domicilio de la persona deudora. (Fajardo et al, 2016)

### **2.1.3. Las técnicas de cobranza que se realizan**

Las técnicas de cobranza tienen que estar necesariamente orientadas a poder efectivizar el cobro de la cartera que ha caído en morosidad, pero estas técnicas no deben ser orientadas al cobro individual de la deuda por ende la empresa financiera debe enfocarse al cobro de todo un conjunto de clientes financieros. (Susano, 2014)

Por otro lado se tiene a Fajardo et al., (2016) quien desarrolla un concepto sobre la forma de recuperar la cartera castigada en mora, donde desarrolla cuatro acciones elementales, los cuales son:

- Gestionar la cobranza.
- Minimizar cada uno de los costos de la cartera para realizar la cobranza
- Asegurar que el préstamo sea rentable para la entidad y;
- Que se desarrolle un ánimo de satisfacción donde el prestatario pueda considerar.

Dentro de las técnicas que se deben de aplicar para poder desarrollar una efectiva gestión de cobranza a saber:

1. A nivel de la técnica tradicional se debe poner de manifiesto el uso de la fuerza para hacer el cobro al cliente con el propósito de que este pueda a bien cancelar su deuda contraída, cabe mencionar que estas técnicas apelan a la voluntad de los cliente para que puedan cumplir con sus obligaciones, por lo tanto estas técnicas dan lugar a una alta tasa de probabilidad de que el deudor no logre pagar su deuda.
2. Las técnicas convencionales que utilizan las entidades financieras, es la reacción que tiene la entidad para poder usar la letra vencida, dónde está plasmado el

vencimiento de la letra del crédito otorgado al cliente.

3. El uso de la técnica de premio – castigo, mediante esta técnica la entidad financiera va a motivar el pago puntual de cada una de las cuotas del crédito obtenido por el cliente en mérito a premios que otorga la entidad financiera esto con el sano propósito de poder aumentar la voluntad de pago de los clientes y hacer que sus carteras de créditos no caigan en morosidad.
4. La técnica de cobro a presión, dentro de esta técnica la entidad financiera no espera el pago voluntario de la deuda más por el contrario ejerce presión moral, evitando que el cliente moroso acceda a nuevos créditos.
5. La técnica sobre la relación acreedor y el deudor, el cual se basa su técnica en generar la voluntad del deudor para cumplir las letras vencidas donde se mediará por la relación entre ambos sujetos. (Baquerizo, 2021)

#### **2.1.4. El objetivo que tiene el procedimiento de cobranza realizada por la entidad financiera**

El objetivo elemental que se tiene es la cancelación de cada uno de los créditos que están faltos de pago que a la vez ya están vencidos, todo ello con la finalidad de poder disminuir la cartera atrasada y evitar los diferentes conflictos que puedan promoverse entre la entidad y el cliente.

Dentro del objetivo se tiene las siguientes fases:

- Conocer la oportunidad de cobro;
- Desarrollar la planificación de la gestión de cobro;
- Gestionar la cobranza;
- Reporte de la cobranza realizada; y
- Controlar y registrar las acciones de cobranza. (Arce, 2017)

#### **2.1.5. Las políticas de cobranza**

**a. Las políticas restrictivas**, donde se va a otorgar créditos bajo periodos cortos, bajo parámetros estrictos y agresivos al momento de desarrollar la cobranza al cliente cuando este incumpla con lo acordado.

**b. Las políticas liberales,** vienen hacer aquellas acciones generosas donde se presentan situaciones menos exigentes para poder exigir el pago del crédito financiero.

**c. Las políticas racionales,** la intención es poder crear un circuito normal en relación al crédito y la forma de cobranzas. (Gonzales & Vera, 2013)

#### **2.1.6. Los factores de la gestión de cobranzas**

Los factores de la gestión de cobranza se desarrollan bajo los siguientes parámetros:

- Bajo las políticas de la empresa.
- Generando el presupuesto.
- Desarrollar la gestión para efectivizar el pago de las armadas atrasadas o en su defecto estén por cobrar.

En consecuencia los factores de la gestión de cobranza comprenden un conjunto de indicadores, que tiene como objetivo elemental de recuperar de forma general y de la forma más alta de la cartera en mora; en consecuencia es importante tener en cuenta como indicador cuál es la meta a lograr en relación a la cobranza que se tiene por alcanzar. (Gutierrez, 2018)

#### **2.1.7. La recuperación de cartera en mora**

Para Yanzapata (2015), la recuperación de cartera debe de entenderse a la oferta de condiciones, en la entrega de créditos donde se observe la capacidad de pago del cliente el cual le permita responder con su obligación contraída con la entidad.

Dentro de este contexto Gutiérrez (2018) afirma también, que son las diferentes estrategias que realiza la empresa financiera con la posibilidad de recuperar el crédito otorgado bajo las condiciones establecidas en función al monto del crédito.

Debemos de resaltar que en la actualidad la tecnología es importante en la recuperación de los créditos ya que se viene enlazando la cartera de clientes, con la capacidad que puede tener la empresa donde se desarrolla los indicadores de morosidad, ya que esta información se debe de utilizar como un soporte en la recuperación de los créditos, el cual debe de generar el incremento de pago de forma puntual de las armadas sobre el crédito otorgado en favor del cliente. (Chiavassa, 2016).

### **2.1.8. La gestión de cobranza y la recuperación de la cartera vencida**

Los problemas en la recuperación de créditos en función a una cartera vencida, vienen hacer elementalmente los siguiente:

- a. La falta de un modelo de gestión financiera, ya que las diferentes entidades no cuentan con colaboradores entrenados de forma eficiente para la recuperación de la cartera o en su defecto este personal esté desactualizado con información relevante en métodos de cobranza.
- b. Por otro lado se tiene que la relación entre la variable es mediante la efectividad de cobranza lo cual permite una eficiencia en la recuperación de los créditos atrasados en su pago.

Por otro lado se tiene una débil recuperación sobre la cartera de alto riesgo en mora el cual va a perjudicar a la organización que sin duda va a repercutir dentro del sistema financiero. (Ramirez, 2016)

### **2.1.9. Marco normativo que refiere los métodos adecuados en la gestión de cobranza y sobre el trato al cliente**

Dentro del marco normativo se tiene a la Ley Nro. 29571, Código de protección y defensa del consumidor. Donde se desarrolla en su capítulo III sobre los métodos abusivos en el cobro, dentro del artículo 61 se dan a conocer cada uno de los procedimientos de cobranza que están permitidos realizar, así mismo se ha establecido la prohibición de acciones en cobranza que puedan dañar la reputación del cliente financiero, el marco normativo también busca evitar el atentado contra su tranquilidad y la de su hogar. También se tiene al artículo 62, en la cual se desarrolla una serie de métodos que son considerados inadecuados y abusivos en el cobro. Por lo que el estado ha venido regulando una gestión de cobranza donde se evite las malas prácticas que puedan dañar el honor del cliente frente a la sociedad, ya que dicho derecho está consagrado en la Constitución Política del Perú. (Suarez, 2018)

### **2.1.10. Los procedimientos de cobranza que se deben de practicar**

Los procedimiento de cobranza que están permitidos prácticas son los siguientes:

- a. La notificación por escrito, el cual se caracteriza por el envío de cartas en términos formales que van dirigidos a los clientes mediante el cual se le exhorta al pago del crédito otorgado.
- b. Llamadas telefónicas, es el medio donde la empresa financiera procede con el llamado al cliente por vía telefónica haciéndole el recuerdo de su letra vencida y las acciones que se puede llegar a cabo ante su incumplimiento.
- c. Las visitas al cliente por el personal de cobranza.
- d. El cobro realizado mediante agencia de cobranza, donde se hace la transferencia de la cartera en mora por parte de la entidad financiera a una empresa dedicada al cobro de activos vencidos.
- e. El recurso legal, donde se instauran demandas exigibles frente al poder judicial a fin de que esta entidad pueda exigir el pago de la deuda. (Ettinger y Goliet, 2000)

#### **2.1.11. El procesos de cobranza**

Dentro del proceso de cobranza se realizan tomando los siguientes criterios:

- Si se tiene un atraso de 30 días se procede a realizar una llamada al cliente, acto seguido se procede a enviar tres cartas escalonadas y refrendadas por la entidad financiera.
- Si la letra está impaga por un total de 60 días, el funcionario de la entidad procede con la visita al cliente donde se considera una previa cita.
- Cuando existe un atraso de hasta 90 días, el expediente del cliente debe de transferirse al departamento legal de la entidad financiera. (Ettinger y Goliet, 2000)

#### **2.1.12. Los objetivos de la cobranza**

Dentro de los objetivos para desarrollar la cobranza se tiene el cumplimiento y fomentar la puntualidad en el pago de los créditos otorgados en favor de los clientes dentro del rubro financiero y así poder tener estabilidad económica en beneficio de la empresa financiera. Por otro lado también se tiene como objetivo elemental desarrollar la recuperación de sus activos sin importar el costo de la cobranza. (Cueva, 2013)

### 2.1.13. Los indicadores de morosidad

Bajo este criterio se tiene las políticas dadas por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú quien logro generar los siguientes indicadores:

#### - Activo Rentable / Activo Total (%):

Es la proporción del activo que genera ingresos financieros.

#### - Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):

Viene hacer el porcentaje de créditos directos que están en situación de vencido o en su defecto ingresaron a cobranza judicial.

#### - Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):

Viene hacer los créditos directos en moneda nacional que están vencidos o en estan ya en cobranza judicial.

#### - Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):

Vienen hacer los créditos directos en moneda extranjera que estén vencidos o que ya están en cobranza judicial.

#### - Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):

Vienen hacer créditos directos refinanciados.

#### - Provisiones / Cartera Atrasada (%):

Vienen hacer la cartera atrasada la cual está cubierta por provisiones. (Coronel, 2016)

### 2.1.14. Tipos de clientes morosos

Dentro de los tipos de clientes morosos se tiene:

**Clientes mal informados:** Son los clientes que han sido mal informados sobre las condiciones del crédito obtenido así como la forma de pago.

**Clientes que han tenido impagados técnicos:** Son clientes que han sido inducidos a la equivocación en el domicilio bancario.

**Clientes que han bloqueado el pago:** Clientes que no pagan la deuda sea en razón a que tienen litigios comerciales o problemas con el pago de facturas.

**Deudores fortuitos:** Vienen hacer los clientes que padecen problemas de caja y que el impago es de carácter temporal, ya que una vez recuperado van a cumplir con el pago de

su deuda.

**Cientes solventes y con liquidez pero malos administradores:** Clientes que no saben administrar sus activos donde contraen deudas por dicha negligencia por parte de sus proveedores.

**Cientes solventes con facturas del acreedor insignificante:** Clientes donde se practican en su negocio los trámites burocráticos para el pago de las deudas contraídas.

**Cientes sin planificación:** Son clientes que se han endeudado sin razón alguna.

**Deudores negligentes:** No acatan el compromiso contraído para con la entidad financiera.

**Morosos habituales:** Clientes con problemas de pago dentro del sistema financiero.

**Morosos en situación de crisis:** Clientes que están en situación de quiebra.

**Morosos profesionales:** Clientes que obtienen créditos para beneficio propio y que de forma dolosa no pagan dichas deudas.

**Los clientes defraudadores:** Clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar la deuda contraída. (Brachfeld, 2008)

### 2.1.15. Causas de la morosidad

#### a. La insolvencia

Es una habilidad para poder salir del pago de una deuda contraída, el cual se manifiesta según su origen:

1. Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito.
2. Las diversas insolvencias que se van a sobrevenir como una situación ajena a la voluntad del deudor que son imprevisibles desde todo punto de vista.
3. Las insolvencias intencionales que son planificadas y utilizadas por el deudor para evadir su responsabilidad.

#### b. Las causas de los impagados que son imputables a terceras personas

Estos se presentan de la forma siguiente:

1. Falencia en la agencia de transportes.
2. Falencia del representante comercial.

3. Error de la empresa financiera.

### **c. Las causas de los impagados imputables a la persona del deudor**

Dentro de ellas tenemos:

1. Incremento de sus obligaciones por encima de sus activos.
2. Paro a la fuente de ingresos por un cambio de situación laboral, por enfermedad o accidente.
3. Por problemas personales. (Brachfeld, 2008)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a. Cobranza**

Procedimiento que se realiza para el cobro de activos. (Caycho, 2017)

### **b. Cobranza judicial**

Es el mecanismo judicial donde las entidades financieras acuden a fin de obligar al cliente a pagar sus deudas. (Gálvez, 2013)

### **c. Crédito**

Otorgamiento de activos de forma presente hecha al capital futuro. (Mamani & José, 2016)

### **d. Cuentas por cobrar**

Son activos que representan una obligación y derecho, frente al cliente deudor. (Ortiz, 2014)

### **e. Estrategias**

Son las acciones que desarrolla la empresa para actuar dentro de determinado mercado. (Ortiz, 2014)

### **f. Ingreso**

Es la utilidad que ingresa a las arcas de la entidad financiera. (Vásquez, 2016)

### **g. Métodos abusivos de cobranza**

Marco normativo que defiende al cliente moroso a fin de no utilizar métodos que dañen su dignidad como persona ni mucho menos su tranquilidad. (Vera, 2013)

### **g. Morosidad**

Cliente que no cumple con pagar su obligación financiera. (Revelo, 2013)

#### **h. Notificación por escrito**

Documentos en físico que se le entrega al cliente moroso en aras de motivar el pago de la deuda. (Nole, 2015)

#### **i. Vencimiento**

Fin del plazo establecido frente a una obligación contraída. (Arce, 2017)

### **2.3. MARCO LEGAL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Marco normativo nacional que regula los procedimientos de cobranza**

##### **- Ley Nro. 29571 - código de protección y defensa del consumidor**

Dentro de este marco legal se ha logrado aprobar el código de protección y defensa del consumidor, cuyo propósito de este marco normativo es de que el común consumidor tenga la posibilidad de comprar productos y contratar diversos servicios de acuerdo a sus necesidades, así mismo este código permite a las personas de poder gozar de sus derechos así como lo sistemas de protección que permitan eliminar diversas conductas y prácticas que van a afectar sus derechos. Es así que podemos citar a los siguientes artículos:

##### **Artículo 61: Los procedimientos de cobranza**

La empresa que se va a dedicar a poder proveer los servicios deben de utilizar solo los mecanismos permitidos para realizar las cobranzas de los créditos impagos enmarcados dentro de la ley. Por ende queda terminantemente prohibido de que se utilice métodos abusivos de cobranza que dañen la buena reputación del cliente, así mismo estos métodos no pueden ser atentatorios para con la privacidad de su hogar, ni mucho menos deben afectar sus actividades laborales.

##### **Artículo 62: Los métodos abusivos de cobranza**

Este artículo guarda relación con lo manifestado en el artículo 61 donde se tiene terminantemente prohibido:

- a. Está prohibido enviar al cliente moroso así como a su garante, diferentes documentos que no sean en sí sus notificaciones válidas permitidas por ley.

- b. La entidad financiera queda prohibida de efectuar visitas o realizar llamadas telefónicas en horario de las 20.00 horas de la noche hasta las 07.00 horas de la mañana, es mas no debería de realizar este procedimiento en los días sábados, domingos y feriados.
- c. Queda prohibido de exhibir públicamente carteles o avisos en el domicilio del cliente moroso así como en la casa del garante donde se le requiera el cumplimiento del pago de su deuda.
- d. Queda prohibido que se ubiquen a personas portando carteles que tengan que ver con la deuda del cliente moroso alrededor del domicilio o trabajo del deudor moroso, donde se le exija el pago de su deuda.
- e. Queda prohibido de poder vociferar mediante los medios de comunicación el requerimientos de pago de los deudores mucho menos sin que se tenga una orden judicial. Pero quedan exentos los avisos que publica la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones así como la información que pueda entregar el Estado en funciones.
- f. Queda prohibido de enviar diversos anuncios o desarrollar llamadas mediante terceras personas que son extraños en la obligación nacida de la morosidad del cliente.

**- El decreto legislativo Nro. 1308**

Mediante este marco normativo se ha logrado modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuál es la Ley Nro. 29571, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016 y que entró en vigencia el 31 de diciembre de 2016. Marco legal que tiene fuerza de ley Ley que ha logrado modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Donde este marco normativo muchas veces es utilizado por los clientes de las entidades financieras para poder evadir de sus responsabilidades frente al pago de sus deudas contraídas.

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- La fijación de metas de cobranza legal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.
- La gestión del personal presenta una influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en la ciudad de Juliaca, esta ciudad es conocida como el eje comercial del Perú, viene hacer la primera ciudad más poblada del departamento de Puno, con una población que asciende a los 130 672 habitantes. Esta ciudad está ubicada a los 3425 metros sobre el nivel del mar, así mismo se ha considerado como la zona de estudio a la Caja de Ahorro Credito Huancayo agencia de la ciudad de Juliaca, donde se viene observando el incremento de la cartera morosa de los clientes que han obtenido un crédito financiero.

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.2.1. POBLACIÓN

En relación a la población podemos referir a Bernal (2013), donde nos dice que la población viene hace “... *El conjunto total de personas, objetos o unidades que poseen algunas características comunes, observables en un lugar y en un momento determinado*”.

Para la parte cualitativa se llegó a analizar las normas y doctrina sobre el método de cobranza permitido para con los clientes morosos.

Y para la parte cuantitativa fueron encuestados los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca a fin de poder determinar cómo se vienen dando las estrategias de cobranza y su influencia en la recuperación de la cartera en morosidad.

### 3.2.2. MUESTRA

- **La unidad de análisis**

Dentro de la unidad de análisis para el estudio fueron los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca a fin de poder determinar cómo se vienen dando las estrategias de cobranza y su influencia en la recuperación de la cartera en morosidad.

- **Tamaño de la muestra de estudio**

Debemos considerar que la muestra es considerada de forma elemental como un subgrupo de la población. Es decir es un subconjunto de elementos que van a pertenecer a ese conjunto definido en base a sus características a lo que denominamos población, de forma elemental la categorizamos la muestra en función a dos grandes ramas, las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas.

En relación a las muestras no probabilísticas, debemos considerar que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, más por el contrario deben estar relacionadas con las características de la investigación o de quien proporciona la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Dentro de ellos se tiene:

- 01 abogado del área legal.
- 01 Administrador de agencia.
- 04 Gestores de cobranza.
- 05 Analistas de crédito.

En consecuencia nuestra muestra de estudio estará conformada por 11 trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Por técnica debemos considerar que consiste en observar atentamente el hecho para poder tomar la información y luego registrarla para su posterior análisis. (Contrera, 2015).

Las técnicas que se han utilizado en la presente investigación fueron las siguientes:

- **Técnica de la observación**

Por esta técnica debemos considerar que su función es la de recoger de forma inmediata la información, que implica la actividad de codificación.

- **La técnica de la encuesta**

Esta técnica ha permitido obtener y elaborar información de forma rápida y eficiente, el cual ayuda en la recopilación de la información de la población que es el objeto de estudio, esta técnica se elabora en base a las variables e indicadores de estudio, por excelencia su instrumento viene hacer el cuestionario.

### **3.3.2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se han utilizado en la presente investigación los siguientes instrumentos:

- **La ficha de observación**

Esta ficha se ha utilizado para poder interactuar con la información que se ha podido sobre doctrina y el marco normativo relacionada a las estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos.

- **El cuestionario**

Este instrumento de investigación se ha utilizado, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación lo cual se utiliza dentro del campo de las ciencias sociales, para poder conseguir información las mismas que serán registradas. (Vásquez, 2016)

Dentro del cuestionario se han presentado preguntas estructuradas que han permitido al investigador acceder de primera mano a la información sobre las estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos. Dentro del presente estudio el instrumento consta de 23 preguntas divididas en dos variables respectivamente.

- **Validez del instrumento**

El instrumento que fue utilizado en el presente estudio fue validado por juicio de expertos, los cuales fueron refrendados por 03 profesionales de derecho (Abogados) con más de cinco años de experiencia en el ejercicio profesional.

Para evaluar cada uno de los hallazgos, estos fueron sometidos a la prueba binomial donde se obtuvo el ( $p = 0.46$ ), en consecuencia al tener el valor referencial de  $P < 0.5$ , la prueba ha resultado válida para el instrumento que fue aplicado.

● **Confiabilidad del instrumento**

Para poder desarrollar la confiabilidad de las preguntas, se ha utilizado el coeficiente de alfa de Cronbach. Por este coeficiente debemos considerar que posee valores entre cero y uno, donde cero significa confiabilidad nula mientras que el uno representa confiabilidad total. (López & Fachelli, 2015)

**Criterio de confiabilidad de los valores**

- No confiable = -1 a 0
- Baja confiabilidad = 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad = 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad = 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad = 0.9 a 1

**Escala a evaluar**

Cuestionario “**Estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, 2023**”.

		Número	(%)
<b>Preguntas</b>	Válido	23	100%
	Excluido	00	00
	Total	23	100%

Estadística de la prueba aplicada sobre la fiabilidad del instrumento:

Alfa de Cronbach	N de elementos evaluados
,796	23

En el resultado que se ha obtenido mediante el alfa de Cronbach se ha llegado a conseguir el 0,796, el cual significa que los resultados de los datos de los abogados expertos, en razón al instrumento sobre **“Estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, 2023”**, el cual está desarrollado en función a 23 preguntas, tienen un fuerte criterio de resumen de procesamiento de casos N % Casos Válido 23 - 100,0; Excluidos 0,0 Total 23 - 100,0

Es por ello que según la estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach N de elementos ,796 pueden ser aplicados en el estudio.

### **3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque que se utilizó en la presente investigación es el enfoque cuantitativo, según Espinoza (2019), utiliza la relación y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y pruebas de hipótesis establecidas previamente.

Este enfoque que se ha empleado está orientado al estudio de las causas relacionadas a las estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, 2023, así mismo nos permitió apreciar los problemas más álgidos.

### **3.5. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN QUE FUERON UTILIZADOS**

- **El método empíricos**

Dentro de ella se ha utilizado el método de la observación, lo que me ha permitido recoger distintos datos que fueron analizados para el presente estudio.

- **Los métodos teóricos**

- **El método hipotético - deductivo**

Este tipo de método me ha permitido verificar las hipótesis planteadas en el presente estudio

### - El método analítico - sintético

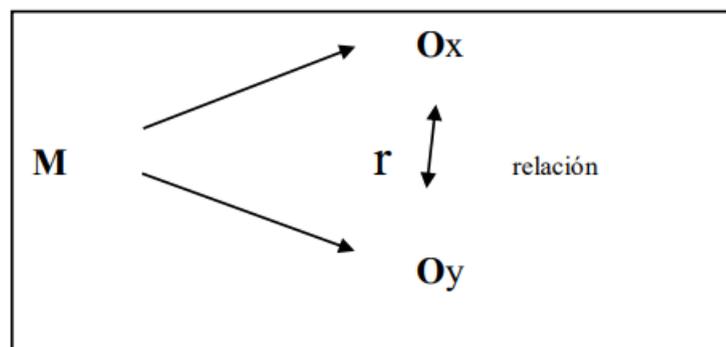
Este método se ha utilizado para poder realizar el análisis de los resultados obtenidos y producir las diferentes conclusiones arribadas en la investigación que dieron paso a la formulación de las recomendaciones del estudio.

### 3.5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se ha utilizado en el presente estudio fue el No experimental, de corte transversal, ya que no se manipuló, ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Por lo tanto, “es no experimental dado que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observa los fenómenos dentro de su ambiente natural para después analizarlas” (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014).

También es de, “corte transeccional o transversal ya que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo” (Carrasco, 2013)



#### Donde:

M : Trabajador de la entidad financiera.

Ox : Estrategias de cobranza legal.

Oy : Recuperación de créditos vencidos.

R : Nivel de relación entre las variable

### 3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN BÁSICA

Se utilizó el tipo de investigación aplicada, fue de nivel básico.

Así mismo el tipo de investigación obedece a un estudio descriptivo - jurídico que nos

ayudó a buscar las causas y consecuencias de los hechos. En consecuencia el tipo de estudio es básico, descriptivo - jurídico.

### **3.7. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Por el nivel de investigación se entiende según Espinoza (2019), el objetivo medir el grado de relación significativa entre dos (2) o más variables como el comportamiento de una variable dependiente a partir de la información de la variable independiente o casual.

En consecuencia la investigación en relación a su nivel será correlacional, no es casual, y su tipo de análisis de datos es predominante cuantitativo; donde se presentan calificaciones interpretativas cualitativas que nos dará una mutua relación entre las variables.

### 3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS A UTILIZAR
<b>Variable independiente:</b> Estrategias de cobranza legal.	Fijación de metas de cobranza.	Nivel de fijación de metas de cobranza	- Ficha bibliográfica
	Gestión del personal.	Metas de cobranza alcanzables Nivel de ajuste de metas asignadas Cumplimiento del perfil requerido por parte del personal Nivel de compromiso del equipo de cobranza Nivel de negociación con los clientes	- Fichas de análisis de normativa. - Cuestionario
<b>Variable dependiente:</b> Recuperación de créditos vencidos.	Cumplimiento de metas.	Nivel de recuperar de forma mensual acumulado. Cumplir con las metas mensuales. Nivel de incumplimiento de metas.	- Ficha bibliográfica - Fichas de análisis de normativa. - Cuestionario
	Efectividad	Nivel de recuperación de la cartera castigada por morosidad. Recuperación de cartera según medios disponibles en la empresa Recuperación de cartera mediante medios de comunicación Nivel de efectividad de la recuperación de cartera	

**Fuente:** Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

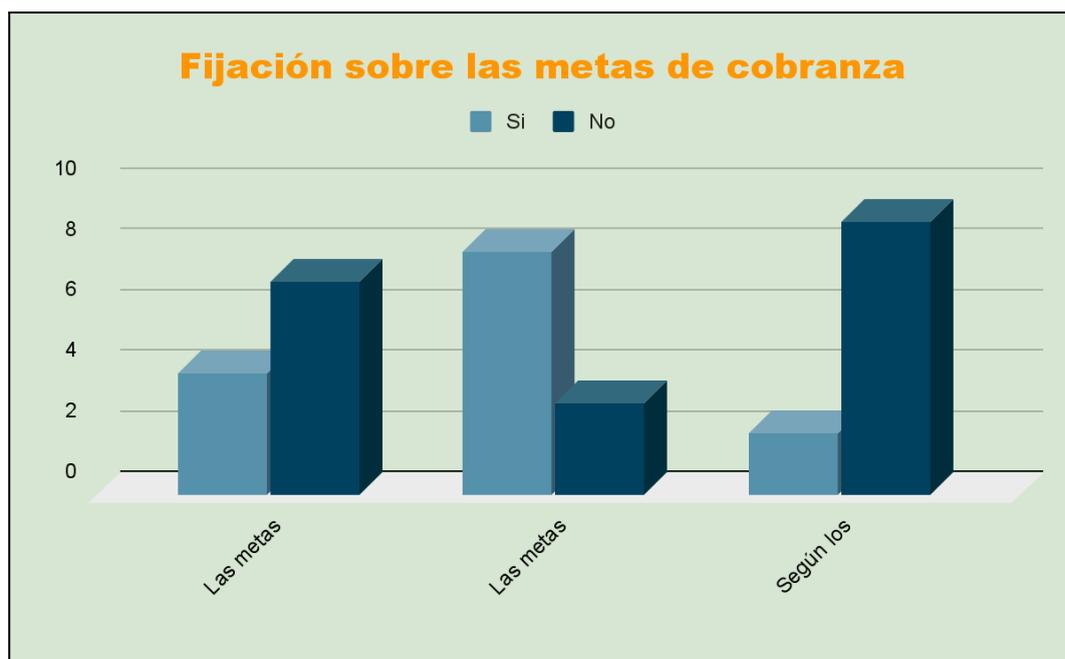
#### 4.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE I Y II.

**VARIABLE: Estrategias de cobranza legal.**

**Tabla 01: Fijación sobre las metas de cobranza.**

Ítems evaluados en el cuestionario	Si	(%)	No	(%)	Total	(%)
Las metas mensuales de cobranza se corresponden con el crecimiento proyectado.	04	36.4%	07	63.6%	11	100%
Las metas mensuales establecidas por la jefatura son específicas y alcanzables.	08	72.7%	03	27.3%	11	100%
Según los resultados obtenidos del mes en curso, se reajustan las metas de cobranza de los meses subsiguientes.	02	18.2%	09	81.8%	11	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la investigación.



**Figura 01:** Fijación sobre las metas de cobranza.

#### **Interpretación de los resultados:**

A nivel de la tabla 01 se muestran los resultados sobre la fijación sobre las metas de cobranza donde el 63.6% de trabajadores sometidos al estudio dijeron que las metas mensuales de cobranza no corresponden con el crecimiento proyectado, mientras que el 36.4% han respondido afirmativamente; por otro lado se tiene 72.7% de personas que fueron sometidas al estudio quienes respondieron de forma afirmativa que las metas mensuales establecidas por la jefatura son específicas y alcanzables, mientras que el 27.3% de personas han referido de forma contraria; así también se tiene al 81.8% de personas sometidas al cuestionario quienes dijeron que según los resultados obtenidos del mes en curso, no se reajustan las metas de cobranza de los meses subsiguientes, mientras que el 18.2% de trabajadores de la entidad financiera dijeron lo contrario.

#### **Discusión sobre los resultados encontrados:**

La fijación de las metas de cobranza es sentido como aquella actividad donde está inmerso una variedad acciones, procedimientos y métodos para poder realizar un cobranza efectiva en pos de alcanzar el máximo de recupero de aquellos crédito que hayan podido caer en morosidad. En ese sentido todas las entidades financieras dentro de su trabajo de planificación proponen fijar metas en relación a la cobranza de manera

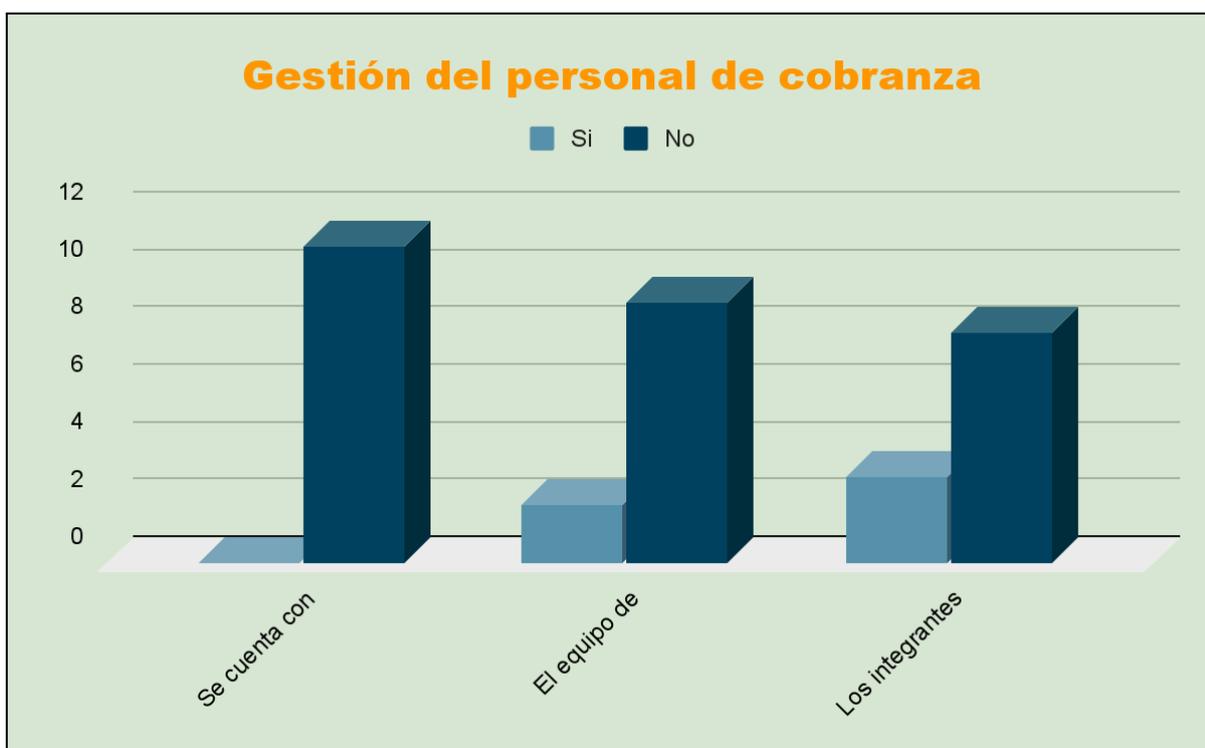
mensual. En ese sentido dentro de los resultados encontrados en la presente tabla sobre las metas de cobranza donde se tiene al 63.6% de trabajadores sometidos quienes refieren que las metas mensuales de cobranza no corresponden con el crecimiento proyectado; por otro lado se tiene 72.7% de personas que fueron sometidas al estudio quienes respondieron de forma afirmativa que las metas mensuales establecidas por la jefatura son específicas y alcanzables; así también se tiene al 81.8% de personas sometidas al cuestionario quienes dijeron que según los resultados obtenidos del mes en curso, no se reajustan las metas de cobranza de los meses subsiguientes, situación que trae como consecuencia que no se llegue a cubrir las metas de cobranza propuesto para un determinado mes, generando a la entidad financiera pérdidas a nivel de su capital; en consecuencia estos resultados encontrados tienen relación con el estudio de González y Vélez (2015), quien han logrado realizar un análisis sobre la gestión administrativa y su incidencia a nivel de la recuperación de la cartera vencida dentro de los almacenes de la empresa Credigam S.A. quien opera a nivel de la ciudad de Guayaquil, dentro del estudio se llegó a determinar que existe un buen número de clientes que se muestran inconformes con cada uno de los procedimientos de cobranza, a la vez se tiene un inadecuado funcionamiento de la gestión de créditos y cobranzas, por otro lado se tiene que los colaboradores de la empresa aduce de forma veritativa que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos para realizar políticas de cobranza, en consecuencia con la propuesta en la investigación se se busca diseñar una guía de gestión de cobro para poder reducir la cartera en mora, y así mejorar cada uno de los tiempos de respuesta en el área de créditos y cobranzas, que incluso llegue a ayudar a implementar una cultura organizacional dentro de la entidad. En ese sentido la determinación de una buena estrategia de cobranza permitirá ejecutar diversas acciones, procedimientos y métodos de cobranza que será utilizado por el agente de cobranza a fin de poder recuperar al máximo la cartera de créditos que haya podido caer en morosidad. Por lo tanto estos resultados que se tiene guarda relación con el estudio de Armijos (2016), quien ha logrado realizar su estudio sobre la gestión que realiza por procesos

dentro del departamento de crédito y cobranzas a nivel de la cooperativa de ahorro y crédito campesina; en ese sentido el autor pudo observar que a nivel de la cooperativa a pesar que tiene buen tiempo en el rubro financiero no ha definido de forma correcta los procesos, guías y políticas para poder facilitar los créditos, así como el cobro de las cuentas, que también es conocido como una buena gestión de cobranzas. También se ha determinado que la cooperativa viene manejando una buena documentación el cual genera resultados al final de cada periodo del crédito otorgado.

**Tabla 02:** Gestión del personal de cobranza.

Ítems evaluados en el cuestionario	Si	(%)	No	(%)	Total	(%)
Se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión de cobranza.	00	00%	11	100%	11	100%
El equipo de cobranza se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente.	02	18.2%	09	81.8%	11	100%
Los integrantes del equipo de cobranza muestran buen desempeño en la negociación (manejos de objeciones) con el cliente.	03	27.3%	08	72.7%	11	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la investigación.



**Figura 02:** Gestión del personal de cobranza.

#### **Interpretación de los resultados:**

Dentro de la tabla 02 se muestran los resultados sobre la gestión del personal de cobranza, donde el 100% de trabajadores sometidos a estudio dijeron que no se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión de cobranza; por otro lado se tiene al 81.8% de trabajadores quienes respondieron que el equipo de cobranza no se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente, mientras que el 18.2% de trabajadores respondieron de forma contraria; así también se tiene al 72.7% de trabajadores quienes respondieron que los integrantes del equipo de cobranza no muestran buen desempeño en la negociación (manejos de objeciones) con el cliente, mientras que el 27.3% respondieron afirmativamente ante este ítem evaluado.

#### **Discusión sobre los resultados encontrados:**

La gestión del personal que realiza la cobranza de la cartera morosa resulta muy importante para poder tener un óptimo resultado en el cumplimiento de las metas según la política de la entidad es por ello que resulta fundamental que se asignen tareas superficies así mismo se proceda con la supervisión de los colaboradores y a fin de poder medir la gestión individual en función a reportes. Situación que sin duda va a beneficiar la

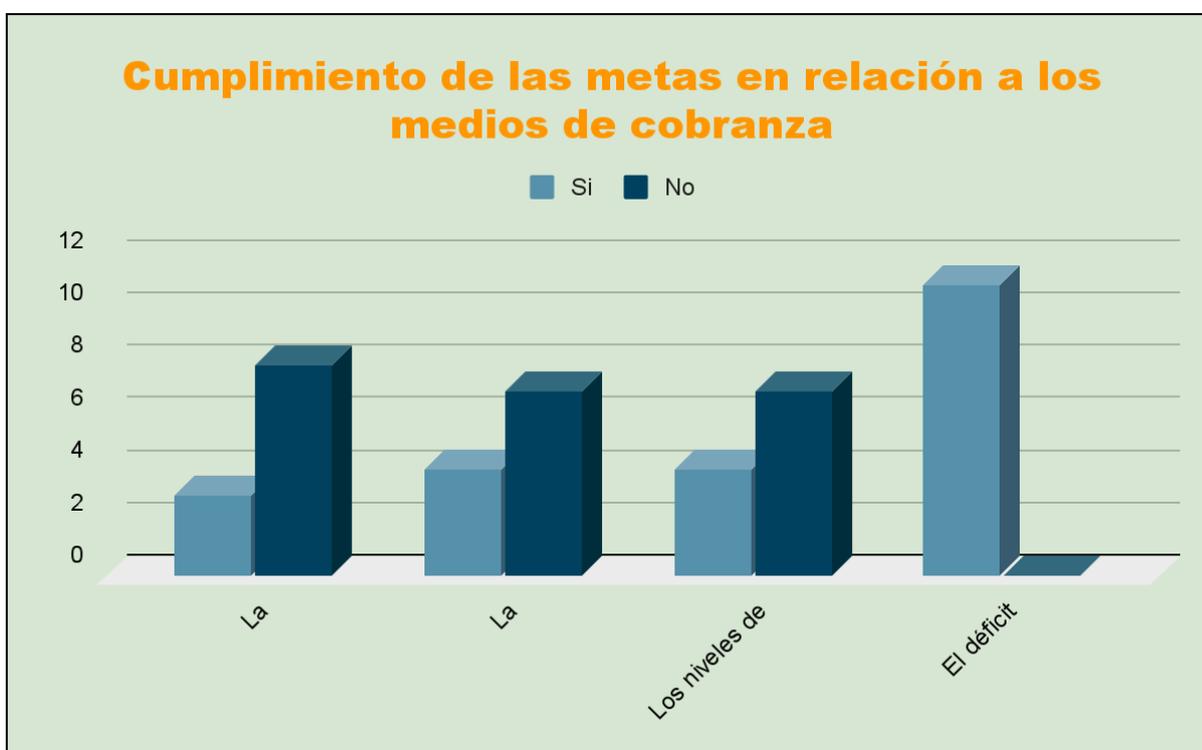
gestión de cobranza; en consecuencia los resultados que se muestran en la presente tabla sobre la gestión del personal de cobranza, donde el 100% de trabajadores sometidos a estudio dijeron que no se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión de cobranza; por otro lado se tiene al 81.8% de trabajadores quienes respondieron que el equipo de cobranza no se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente; así también se tiene al 72.7% de trabajadores quienes respondieron que los integrantes del equipo de cobranza no muestran buen desempeño en la negociación (manejos de objeciones) con el cliente; realidad que se refleja en el hecho que no se viene llegando a la meta según políticas de recupero de créditos de la entidad financiera; en ese sentido estos resultados tienen relación con el estudio de Inga (2018), ha desarrollado su estudio sobre la eficacia a nivel de gestión de cobranza y su nexos con el nivel de morosidad dentro de las operaciones que realiza el Banco Financiero de Chiclayo en el periodo 2017, donde el autor pudo observar cada uno de los resultados obtenidos vienen indicando una correlación positiva y fuerte bajo el nivel de Rho de Pearson que asciende al 69%, en consecuencia se ha determinado que la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad de forma directa.

**VARIABLE: Recuperación de créditos vencidos.**

**Tabla 03:** Cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza.

Ítems evaluados en el cuestionario	Si	(%)	No	(%)	Total	(%)
La recuperación promedio acumulada ha permitido alcanzar las metas asignadas.	03	27.3%	08	72.7%	11	100%
La recuperación mensual permite alcanzar la meta asignada en las fechas programadas y tiempos establecidos.	04	36.4%	07	63.6%	11	100%
Los niveles de incumplimiento de la meta superan el rango de tolerancia permitido en promedio.	04	36.4%	07	63.6%	11	100%
El déficit acumulado del año actual ha sido mayor al registrado en el año anterior.	11	100%	00	00%	11	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la investigación.



**Figura 03:** Cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza.

**Interpretación de los resultados:**

A nivel de la tabla 03 se tienen los resultados sobre el cumplimiento de las metas en

relación a los medios de cobranza, es así que tiene al 72.7% de trabajadores de la entidad financiera quienes respondieron de manera negativa sobre la recuperación promedio acumulada ha permitido alcanzar las metas asignadas, así mismo 27.3% de trabajadores respondieron afirmativamente; por otro lado se tiene al 63.6% de trabajadores quienes han referido que la recuperación mensual no permite alcanzar la meta asignada en las fechas programadas y tiempos establecidos, mientras que el 36.4% de trabajadores respondieron de manera contraria; así también se presenta el 63.6% de trabajadores quienes respondieron que los niveles de incumplimiento de la meta no superan el rango de tolerancia permitido en promedio, mientras que el 36.4% de trabajadores han respondido de forma contraria; así mismo se tiene al 100% de trabajadores quienes dijeron que el déficit acumulado del año actual ha sido mayor al registrado en el año anterior.

#### **Discusión sobre los resultados encontrados:**

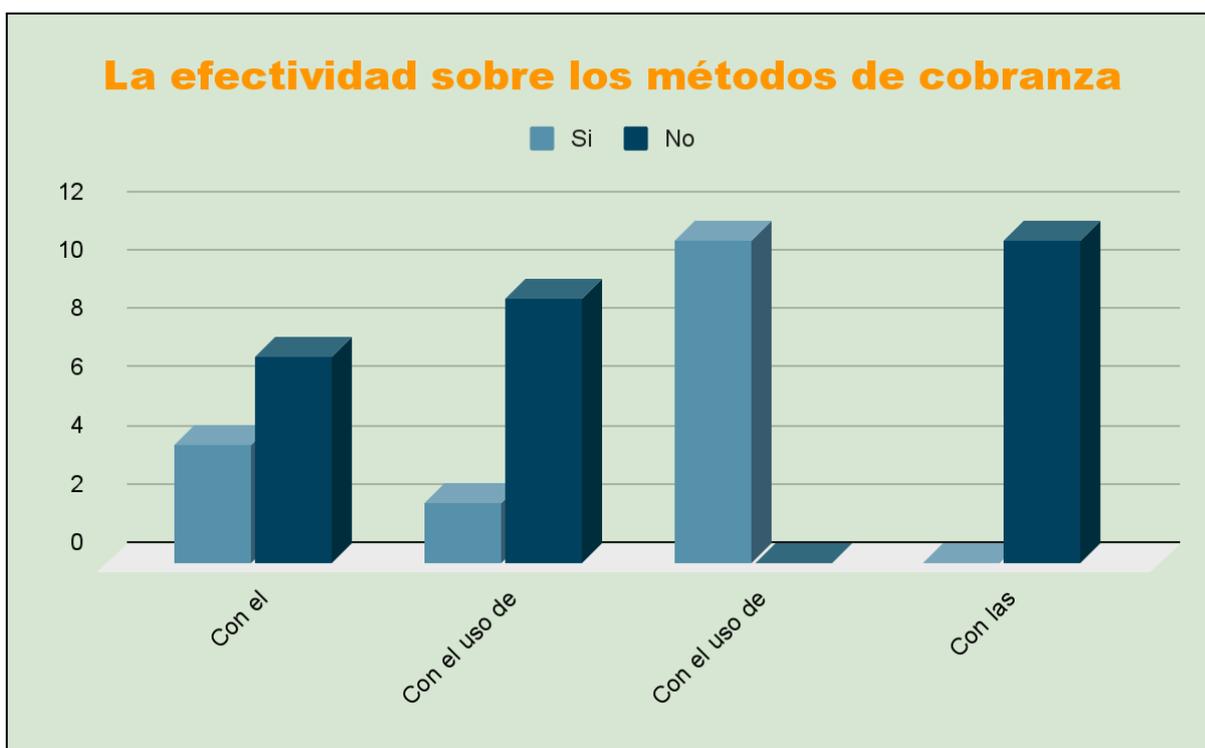
La importancia del cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza para una entidad financiera resulta fundamental en la gestión de procesos de cobranza lo que traerá como consecuencia que se mantenga activos a los clientes a fin de poder promover el crecimiento de los capitales de la entidad. Por lo tanto, los resultados que se muestran en la tabla bajo descripción en relación al cumplimiento de las metas en relación a los medios de cobranza, se tiene al 72.7% de trabajadores de la entidad financiera quienes respondieron de manera negativa sobre la recuperación promedio acumulada ha permitido alcanzar las metas asignadas; por otro lado se tiene al 63.6% de trabajadores quienes han referido que la recuperación mensual no permite alcanzar la meta asignada en las fechas programadas y tiempos establecidos; así también se presenta el 63.6% de trabajadores quienes respondieron que los niveles de incumplimiento de la meta no superan el rango de tolerancia permitido en promedio; así mismo se tiene al 100% de trabajadores quienes dijeron que el déficit acumulado del año actual ha sido mayor al registrado en el año anterior. Estos resultados que se tiene guardan relación con el estudio de Giutierrez (2022), quien logró analizar sobre la gestión

de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa negolatina S.C.R.L. Puno, 2020, así mismo pudo determinar la empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito por lo que 100% de las personas entrevistadas en el estudio desconocen de la existencia de este manual, el viene conllevando a un déficit de liquidez, el cual se ha demostrado bajo el coeficiente de 0.81 de liquidez general, también se ha determinado que el 42% de la empresa desconoce la existencia de políticas de crédito, lo que aumenta el riesgo crediticio, lo que pone en riesgo la liquidez de la empresa, así mismo se presenta deficiencias en la generación de un soporte documentario para poder desarrollar un control sobre los plazos de vencimiento de cada uno de los clientes.

**Tabla 04:** La efectividad sobre los métodos de cobranza.

Ítems evaluados en el cuestionario	Si	(%)	No	(%)	Total	(%)
Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la cartera en mora.	04	36.4%	07	63.6%	11	100%
Con el uso de comunicaciones digitales se logra mejorar el nivel de contacto con el cliente.	02	18.2%	09	81.8%	11	100%
Con el uso de comunicaciones físicas se logra la mejora el nivel de contacto con el cliente.	11	100%	00	00%	11	100%
Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la cartera castigada.	00	00%	11	100%	11	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la investigación.



**Figura 04:** La efectividad sobre los métodos de cobranza.

#### **Interpretación de los resultados:**

Dentro de la tabla 04 se muestran los resultados de la efectividad sobre los métodos de cobranza, siendo que el 63.6% de trabajadores de la entidad financiera dieron como respuesta que con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza no se logra recuperar la cartera en mora, mientras que el 36.4% de trabajadores dijeron lo contrario; así también se tiene al 81.8% de trabajadores quienes respondieron que con el uso de comunicaciones digitales no se logra mejorar el nivel de contacto con el cliente, mientras que el 18.2% de trabajadores han respondido de manera contraria; así mismo se tiene que el 100% de trabajadores han referido que con el uso de comunicaciones físicas si se logra la mejora el nivel de contacto con el cliente; por otro lado se tiene al 100% de trabajadores quienes respondieron que con las llamadas telefónicas de cobranza no se logra recuperar la cartera castigada.

#### **Discusión sobre los resultados encontrados:**

La efectividad de los métodos de cobranza se refelejara al momento de realizar la medición de indicadores de cobranza y la generación de reportes, situación de diagnóstico que resulta fundamental para poder evaluar el desempeño de los agentes de

cobranza y el comportamiento financiero de los activos de la empresa, así mismo permite obtener una información relevante para la toma de decisiones y el cambio de estrategias a fin de mejorar la gestión dentro de la entidad financiera; en ese sentido los resultados que se muestran sobre la efectividad sobre los métodos de cobranza, se tiene que el 63.6% de trabajadores de la entidad financiera dieron como respuesta que con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza no se logra recuperar la cartera en mora; así también se tiene al 81.8% de trabajadores quienes respondieron que con el uso de comunicaciones digitales no se logra mejorar el nivel de contacto con el cliente; así también se tiene que el 100% de trabajadores han referido que con el uso de comunicaciones físicas si se logra la mejora el nivel de contacto con el cliente; por otro lado se tiene al 100% de trabajadores quienes respondieron que con las llamadas telefónicas de cobranza no se logra recuperar la cartera castigada. Por lo tanto estos resultados tienen relación con el estudio de Chávez & Loconi (2018), quien ha logrado realizar su estudio sobre políticas de crédito y cobranza si influyen en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Ferronor SAC en el año 2015, el autor pudo evaluar el comportamiento del gerente y el personal involucrado en el área, se ha observado que la morosidad se debe a consecuencia del incumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad. Ya que se pudo saber que el nivel de ventas de la Empresa Ferronor SAC durante el año 2015, fueron en mayor porcentaje en los meses de enero con 13% y noviembre con 10%, por lo tanto esto es a consecuencia de que las ventas de productos con mayor rotación se dan en ciertas temporadas por año. También se ha analizado que los tipos de venta, con que trabaja la empresa, vienen hacer las ventas al crédito con un 47%, esta venta resulta dudosa para la empresa y por otro lado se tiene las ventas al contado con un 53%, pero esta realidad no refleja que solo se tiene un margen del 6% de ventas al contado sobre las ventas al crédito, considerando para ello la posibilidad de poner en riesgo los capitales de la empresa.

## 4.2. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS SEGÚN LOS RESULTADOS QUE HAN SIDO OBTENIDOS

**Tabla 05:** Prueba de la hipótesis general.

**Hi:** Las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

**Ho:** Las estrategias de cobranza legal no influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

		Estrategias de cobranza legal	Influyen en la recuperación de los créditos vencidos
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategias de cobranza legal</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,677**
		<b>N</b>	,000
			11
	<b>Influyen en la recuperación de los créditos vencidos</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,677**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	1,000
	<b>N</b>	,000	
		11	

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

En los resultados que se muestran en la tabla 05 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,677) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,677, se tiene como consecuencia que las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

**Tabla 06:** Prueba de la hipótesis específica I

**Hi:** La fijación de metas de cobranza legal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

**Ho:** La fijación de metas de cobranza legal no influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

			<b>Fijación de metas de cobranza legal.</b>	<b>Influye en la recuperación de créditos vencidos.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Fijación de metas de cobranza legal.</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,676**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,	,000
		<b>N</b>	11	11
	<b>Influye en la recuperación de créditos vencidos</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,676**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	,
		<b>N</b>	11	11

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

En los resultados que se muestran en la tabla 06 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,676) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,676, se tiene como consecuencia la fijación de metas de cobranza legal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

**Tabla 07:** Prueba de la hipótesis específica II

**Hi:** La gestión del personal presenta una influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

**Ho:** La gestión del personal no presenta una influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

		<b>Gestión del personal</b>	<b>del</b>	<b>Influye en la recuperación de créditos vencidos.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión del personal.</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,674**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,	,000
		<b>N</b>	11	11
	<b>Influye en la recuperación de créditos vencidos.</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,674**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	,
		<b>N</b>	11	11

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

En los resultados que se muestran en la tabla 07 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,674) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,674, se tiene como consecuencia la gestión del personal presenta una influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.

#### **4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Dentro de las estrategias que se debe considerar al marco normativo que refiere los métodos adecuados en la gestión de cobranza y sobre el trato al cliente, dentro de este contexto se tiene a la Ley Nro. 29571, Código de protección y defensa del consumidor. Donde se desarrolla en su capítulo III sobre los métodos abusivos en el cobro, dentro del artículo 61 se dan a conocer cada uno de los procedimientos de cobranza que están permitidos realizar, así mismo se ha establecido la prohibición de acciones en cobranza

que puedan dañar la reputación del cliente financiero, el marco normativo también busca evitar el atentado contra su tranquilidad y la de su hogar. También se tiene al artículo 62, en la cual se desarrolla una serie de métodos que son considerados inadecuados y abusivos en el cobro. Por lo que el estado ha venido regulando una gestión de cobranza donde se evite las malas prácticas que puedan dañar el honor del cliente frente a la sociedad, ya que dicho derecho está consagrado en la Constitución Política del Perú. (Suarez, 2018); por otro lado los procedimientos de cobranza que están permitidos son los siguientes: a. La notificación por escrito, el cual se caracteriza por el envío de cartas en términos formales que van dirigidos a los clientes mediante el cual se le exhorta al pago del crédito otorgado. b. Llamadas telefónicas, es el medio donde la empresa financiera procede con el llamado al cliente por vía telefónica haciéndole el recuerdo de su letra vencida y las acciones que se puede llegar a cabo ante su incumplimiento. c. Las visitas al cliente por el personal de cobranza. d. El cobro realizado mediante agencia de cobranza, donde se hace la transferencia de la cartera en mora por parte de la entidad financiera a una empresa dedicada al cobro de activos vencidos. e. El recurso legal, donde se instauran demandas exigibles frente al poder judicial a fin de que esta entidad pueda exigir el pago de la deuda. (Ettinger y Goliet, 2000); es por ello que los procesos de cobranza se presentan los siguientes criterios a considerar por lo tanto; si se tiene un atraso de 30 días se procede a realizar una llamada al cliente, acto seguido se procede a enviar tres cartas escalonadas y refrendadas por la entidad financiera. Si la letra está impaga por un total de 60 días, el funcionario de la entidad procede con la visita al cliente donde se considera una previa cita.

- Cuando existe un atraso de hasta 90 días, el expediente del cliente debe de transferirse al departamento legal de la entidad financiera. (Ettinger y Goliet, 2000); por lo tanto los resultados que se muestran en la tabla 05 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,677) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del

0,677, se tiene como consecuencia que las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023; en ese sentido estos resultados que se tiene guarda relación con el estudio desarrollado por Giutierrez (2022), quien ha realizado su estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa negolatina S.C.R.L. Puno, 2020; es así que pudo determinar que la empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito por lo que 100% de las personas entrevistadas en el estudio desconocen de la existencia de este manual, el viene conllevando a un déficit de liquidez, el cual se ha demostrado bajo el coeficiente de 0.81 de liquidez general, también se ha determinado que el 42% de la empresa desconoce la existencia de políticas de crédito, lo que aumenta el riesgo crediticio, lo que pone en riesgo la liquidez de la empresa, así mismo se presenta deficiencias en la generación de un soporte documentario para poder desarrollar un control sobre los plazos de vencimiento de cada uno de los clientes.

A nivel de la fijación de metas de cobranza en la recuperación de la cartera en mora según Yanzapata (2015), debe de entenderse a la oferta de condiciones, en la entrega de créditos donde se observe la capacidad de pago del cliente el cual le permita responder con su obligación contraída con la entidad. Dentro de este contexto Gutiérrez (2018) afirma también, que son las diferentes estrategias que realiza la empresa financiera con la posibilidad de recuperar el crédito otorgado bajo las condiciones establecidas en función al monto del crédito. Debemos de resaltar que en la actualidad la tecnología es importante en la recuperación de los créditos ya que se viene enlazando la cartera de clientes, con la capacidad que puede tener la empresa donde se desarrolla los indicadores de morosidad, ya que esta información se debe de utilizar como un soporte en la recuperación de los créditos, el cual debe de generar el incremento de pago de forma puntual de las armadas sobre el crédito otorgado en favor del cliente. (Chiavassa, 2016). Es por ello que los resultados que se muestran en la tabla 06 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0

(0,676) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,676, se tiene como consecuencia la fijación de metas de cobranza legal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023. Estos resultados que se tiene guardan cierta relación con el estudio de Armijos (2016), quien logró realizar su estudio sobre la gestión que realiza por procesos dentro del departamento de crédito y cobranzas a nivel de la cooperativa de ahorro y crédito campesina; en ese sentido el autor logró determinar que a nivel de la cooperativa a pesar que tiene buen tiempo en el rubro financiero no ha definido de forma correcta los procesos, guías y políticas para poder facilitar los créditos, así como el cobro de las cuentas, que también es conocido como una buena gestión de cobranzas. También se ha determinado que la cooperativa viene manejando una buena documentación el cual genera resultados al final de cada periodo del crédito otorgado. Cuando no se tiene una adecuada gestión del personal de cobranza se presentan problemas en la recuperación de créditos en función a una cartera vencida, vienen hacer elementalmente los siguiente: a. La falta de un modelo de gestión financiera, ya que las diferentes entidades no cuentan con colaboradores entrenados de forma eficiente para la recuperación de la cartera o en su defecto este personal esté desactualizado con información relevante en métodos de cobranza. b. Por otro lado se tiene que la relación entre la variable es mediante la efectividad de cobranza lo cual permite una eficiencia en la recuperación de los créditos atrasados en su pago. Por otro lado se tiene una débil recuperación sobre la cartera de alto riesgo en mora el cual va a perjudicar a la organización que sin duda va a repercutir dentro del sistema financiero. (Ramirez, 2016); es así que los resultados que se muestran en la tabla 07 se puede observar que el nivel de correlación de Rho de Spearman es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,674) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,674, se tiene como consecuencia la gestión del personal presenta una

influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023. Es así que estos resultados tienen relación con el estudio de Carvajal (2015), quien logró realizar el estudio sobre las diversas políticas y procedimientos en relación a poder controlar la cartera vencida y como es su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A. que opera financieramente en la jurisdicción de la ciudad de Ambato durante el 2012, es así que el autor pudo determinar que dentro de las políticas y procedimientos que se tiene para el control en el área de cartera y cobranza resultan siendo incompatibles con la situación real de la entidad, es por ello que las personas que dictaminan las políticas empresariales están generando decisiones deficientes sin que se tenga en cuenta los momentos para medir el grado de cumplimiento de eficacia con relación a la recuperación de la cartera en mora.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se ha logrado determinar que las estrategias de cobranza legal vienen incluyendo en la recuperación de los créditos vencidos a nivel de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo; esto como consecuencia que se obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman la cual es menor que 1 así mismo mayor que 0 (0,677) por lo tanto la correlación es positiva por cuanto se procede a rechazar la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, en consecuencia se concluye que, bajo un nivel de correlación del 0,677, se tiene como consecuencia que las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.

**SEGUNDA:** Se ha logrado establecer que la fijación de metas de cobranza legal tiene influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, porque se pudo observar que el 63.6% de trabajadores refieren que las metas mensuales de cobranza no corresponden con el crecimiento proyectado; por otro lado se tiene 72.7% de trabajadores quienes respondieron que las metas mensuales establecidas por la jefatura son específicas y alcanzables; el 81.8% de trabajadores dijeron que no se ajustan las metas de cobranza de los meses subsiguientes, situación que trae como consecuencia que no se llegue a cubrir las metas de cobranza propuesto para un determinado mes, generando a la entidad financiera pérdidas a nivel de su capital.

**TERCERA:** Se ha llegado a conocer que la gestión del personal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo; es así que se logró obtener del 100% de trabajadores sometidos a estudio quien han manifestado que no se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión

de cobranza; el 81.8% de trabajadores respondieron que el equipo de cobranza no se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente; el 72.7% de trabajadores respondieron que los integrantes del equipo de cobranza no muestran buen desempeño en la negociación (manejos de objeciones) con el cliente; realidad que se refleja en el hecho que no se viene llegando a la meta según políticas de recupero de créditos de la entidad financiera.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Al área de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, se recomienda, de poder reforzar las estrategias de cobranza bajo el punto de vista legal a fin de gestionar mejor la cartera caída en morosidad, donde se tenga un mayor contacto con los clientes sobre su situación legal en la que han caído como consecuencia de la morosidad de su crédito, situación que le permita ofrecer una negociación sobre la deuda a fin de generar un riesgo menor de pérdida de activos.

**SEGUNDO:** Se recomienda a la administración de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, que pueda implementar enfoques personalizados y proactivos en el área de cobranza a fin de poder generar una mejor recuperación de activos sobre la cartera que haya podido caer en mora, situación que llevará a que se puedan fijar metas de cobranza realmente alcanzables para los agentes de cobranza las mismas que deben estar sujetas a un supervisión de forma activa.

**TERCERO:** Se recomienda a la administración de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, a que pueda desarrollar acciones de seguimiento proactivo y personalizado en relación a la labor que vienen cumpliendo los gestores de cobranza a fin de tener una mejor gestión sobre la cartera de clientes que están en una situación en mora, motivando a que puedan tener un mejor y mayor contacto con los clientes donde se fomente la negociación de deuda afin de poder adoptar medidas preventivas para que los clientes caigan en mora.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arce (2017), Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Armijos (2016), Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Avalos (2014), Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a créditos en los bancos privados grandes del Ecuador. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Baquerizo (2021), Gestión y recuperación de créditos vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina El Tambo Centro en el año 2019. [Tesis de pregrado para optar a título profesional]. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8750>
- Bernal (2013), Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bernal (2017), Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Brachfield (2008), Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición. España: Ediciones Gestión 2000.
- Carvajal (2015), Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de mecosolvers S.A. de la Ciudad de Ambato año 2012. Universidad Técnica de Ambato , Ecuador.
- Caycho (2017), La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el estudio jurídico Romero & Asociados, Lima, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
- Chavez & Loconi (2018), Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza en la empresa Ferronor SAC, 2015. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chiavassa (2016), Determinar la combinación óptima de la cartera crediticia. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

- Contrera (2015), Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación: Aplicación en educación y en otras ciencias sociales. Perú: Universidad César Vallejo.
- Coronel (2016), Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera MI BANCO Jaén 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cueva (2013), Planificación Financiera y análisis de liquidez en la empresa Servillanta Loja periodo 2012-2013. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Espinoza (2019), Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Machala: Revista Conrado. Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Ettinger y Goliet (2000), La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.
- Fajardo, Torres, & Villena (2016), La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de clientes PYMES del Banco Interbank. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Gálvez (2013), Incidencia de la política de cobranza en la liquidez de la empresa de transporte Transpesa S.A.C. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Gonzales & Vera (2013), Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, período 2011. Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- González & Vélez (2015), Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes Credigam S.A. de la ciudad de Guayaquil. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, Ecuador. Recuperado el 19 de noviembre de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1482/1/T-ULVR-1490.pdf>
- Gutierrez (2018), Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la literatura. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

- Gutierrez (2022), Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa negolatina S.C.R.L. Puno, 2020, UNAP - Puno
- Hernández, Fernández & Baptista (2014), Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 6ta. edición.
- Inga (2018), Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017. Tesis para la obtención del título Contador público. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- López & Fachelli (2015), Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mamani & José (2016), Situación de la cartera morosa y objetivos estratégicos de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia San Jerónimo Cusco, periodo 2016. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Nole (2015), Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A - 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Ortiz (2014), Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez (2015), Procedimientos de la evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de Repuestos y accesorios Castillo S.R.L Trujillo - 2015. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ramirez (2016), Modelo de crédito - cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos. Santo Domingo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Revelo (2013), Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulucán. Universidad Autónoma de los Andes.
- Rivera & Sanchez (2018), Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Machines World EIRL año 2015. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Suarez (2018), Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la

Cooperativa de ahorro y crédito red incas de Lambayeque 2017. Tesis para optar el título de Administrador. Lambayeque: Universidad de Sipán.

Susano (2014), Estrategia de la Recuperación de la Cartera de Créditos. Lima, Perú.

Vásquez (2016), Tipos de estudio y métodos de investigación. Gestipolis. Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-ym%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

Vásquez (2016), Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, año 2016. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vera (2013), Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el período 2011. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.

Yanzapata (2015), La gestión de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito crecer Wiñari. Ambato: Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

## ANEXOS

**Anexo 01:** Ficha bibliográfica utilizada en la investigación.

**FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA**

<b>Autor:</b> Bernal <b>Título:</b> Gestión y recuperación de créditos vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina El Tambo Centro en el año 2019. <b>Año de publicación:</b> 2017	<b>Lugar de publicación:</b> Huancayo. <b>Editorial:</b> Universidad Continental.
<p>Gestión de cobranza; Dentro del contexto la gestión de cobranza a las diferentes actividades que se desarrolla ante un cliente para hacerle efectivo el conocimiento que su crédito está próximo a vencer.</p> <p>La gestión de cobranza es el grupo de operaciones que se debe de realizar de forma obligatoria para que los activos de la empresa puedan regresar al activo líquido de la misma. donde se considera como la operación elemental de cobranza que va a procurar que las diferentes operaciones puedan ser cobradas y el activo pueda regresar a la empresa en condición de cobrado. Debemos entender que las estrategias de cobranza son las diversas estrategias que van a dar lugar a exigir al cliente sobre el pago de una deuda, en mérito a un derecho que le da poder para poder efectivizar su cobranza.</p>	

FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<p><b>Autor:</b> Fajardo et al.  <b>Título:</b> La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de clientes PYMES del Banco Interbank.  <b>Año de publicación:</b> 2016</p>	<p><b>Lugar de publicación:</b> Lima.  <b>Editorial:</b> Universidad Inca Garcilaso de la Vega.</p>
<p>Las formas de cobranza que están permitidas</p> <p>Estas formas de cobranza que están permitidas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las desarrolladas por los gestores de cobranza de una determinada entidad.</li> <li>- Las desarrolladas por los agentes repartidores de la empresa financiera.</li> <li>- Las que van a realizar las agencia de cobranza.</li> <li>- Aquellas cobranzas que son realizadas mediante correspondencia.</li> <li>- Las cobranzas que se realizan de manera preventiva.</li> <li>- Aquellas cobranzas que se van a desarrollar mediante la línea telefónica.</li> <li>- Las cobranzas que se realizan por intermedio del uso de tecnologías informáticas y electrónico.</li> <li>- Las cobranzas que se realizan a nivel del propio domicilio del deudor.</li> <li>- La cobranza iniciada de manera prejudicial.</li> <li>- La cobranza desarrollada a nivel jurídico.</li> <li>- La cobranza que se realiza mediante notificaciones de manera presencial en el domicilio de la persona deudora.</li> </ul>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<b>Autor:</b> Arce <b>Título:</b> Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC. <b>Año de publicación:</b> 2017	<b>Lugar de publicación:</b> Lima. <b>Editorial:</b> Universidad Autónoma del Perú.
<p>El objetivo que tiene el procedimiento de cobranza realizada por la entidad financiera</p> <p>El objetivo elemental que se tiene es la cancelación de cada uno de los créditos que están faltos de pago que a la vez ya están vencidos, todo ello con la finalidad de poder disminuir la cartera atrasada y evitar los diferentes conflictos que puedan promoverse entre la entidad y el cliente.</p> <p>Dentro del objetivo se tiene las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conocer la oportunidad de cobro;</li><li>- Desarrollar la planificación de la gestión de cobro;</li><li>- Gestionar la cobranza;</li><li>- Reporte de la cobranza realizada; y</li><li>- Controlar y registrar las acciones de cobranza.</li></ul>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<b>Autor: Ramírez</b> <b>Título: Modelo de crédito - cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos. Año de publicación: 2016</b>	<b>Lugar de publicación: Santo Domingo:</b> <b>Editorial: Universidad Regional Autónoma de los Andes.</b>
<p>La gestión de cobranza y la recuperación de la cartera vencida</p> <p>Los problemas en la recuperación de créditos en función a una cartera vencida, vienen hacer elementalmente los siguiente:</p> <p>a. La falta de un modelo de gestión financiera, ya que las diferentes entidades no cuentan con colaboradores entrenados de forma eficiente para la recuperación de la cartera o en su defecto este personal esté desactualizado con información relevante en métodos de cobranza.</p> <p>b. Por otro lado se tiene que la relación entre la variable es mediante la efectividad de cobranza lo cual permite una eficiencia en la recuperación de los créditos atrasados en su pago.</p> <p>Por otro lado se tiene una débil recuperación sobre la cartera de alto riesgo en mora el cual va a perjudicar a la organización que sin duda va a repercutir dentro del sistema financiero.</p>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<b>Autor: Ettinger y Goliet</b> <b>Título: La cobranza y sus estrategias.</b> <b>Primera Edición.</b> <b>Año de publicación: 2000</b>	<b>Lugar de publicación: España</b> <b>Editorial: Ediciones Gestión 1998.</b>
<p>Los procedimientos de cobranza que están permitidos prácticas son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. La notificación por escrito, el cual se caracteriza por el envío de cartas en términos formales que van dirigidos a los clientes mediante el cual se le exhorta al pago del crédito otorgado.</li><li>b. Llamadas telefónicas, es el medio donde la empresa financiera procede con el llamado al cliente por vía telefónica haciéndole el recuerdo de su letra vencida y las acciones que se puede llegar a cabo ante su incumplimiento.</li><li>c. Las visitas al cliente por el personal de cobranza.</li><li>d. El cobro realizado mediante agencia de cobranza, donde se hace la transferencia de la cartera en mora por parte de la entidad financiera a una empresa dedicada al cobro de activos vencidos.</li><li>e. El recurso legal, donde se instauran demandas exigibles frente al poder judicial a fin de que esta entidad pueda exigir el pago de la deuda.</li></ul>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<b>Autor: Ettinger y Goliet</b> <b>Título: La cobranza y sus estrategias.</b> <b>Primera Edición.</b> <b>Año de publicación: 2000</b>	<b>Lugar de publicación: España</b> <b>Editorial: Ediciones Gestión 1998.</b>
<b>El procesos de cobranza</b>  Dentro del proceso de cobranza se realizan tomando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"><li>- Si se tiene un atraso de 30 días se procede a realizar una llamada al cliente, acto seguido se procede a enviar tres cartas escalonadas y refrendadas por la entidad financiera.</li><li>- Si la letra está impaga por un total de 60 días, el funcionario de la entidad procede con la visita al cliente donde se considera una previa cita.</li><li>- Cuando existe un atraso de hasta 90 días, el expediente del cliente debe de transferirse al departamento legal de la entidad financiera.</li></ul>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<p><b>Autor:</b> Coronel</p> <p><b>Título:</b> Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera MI BANCO Jaén 2015.</p> <p><b>Año de publicación:</b> 2016</p>	<p><b>Lugar de publicación:</b> Pimentel.</p> <p><b>Editorial:</b> Universidad Señor de Sipán.</p>
<p>Los indicadores de morosidad</p> <p>Bajo este criterio se tiene las políticas dadas por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú quien logro generar los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activo Rentable / Activo Total (%):</li> </ul> <p>Es la proporción del activo que genera ingresos financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):</li> </ul> <p>Viene hacer el porcentaje de créditos directos que están en situación de vencido o en su defecto ingresaron a cobranza judicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):</li> </ul> <p>Viene hacer los créditos directos en moneda nacional que están vencidos o en estan ya en cobranza judicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):</li> </ul> <p>Vienen hacer los créditos directos en moneda extranjera que estén vencidos o que ya están en cobranza judicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):</li> </ul> <p>Vienen hacer créditos directos refinanciados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisiones / Cartera Atrasada (%):</li> </ul> <p>Vienen hacer la cartera atrasada la cual está cubierta por provisiones.</p>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<p><b>Autor: Brachfeld</b>  <b>Título: Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición.</b>  <b>Año de publicación: 2008</b></p>	<p><b>Lugar de publicación: España.</b>  <b>Editorial: Ediciones Gestión 2000.</b></p>
<p>Tipos de clientes morosos</p> <p>Dentro de los tipos de clientes morosos se tiene:</p> <p>Clientes mal informados: Son los clientes que han sido mal informados sobre las condiciones del crédito obtenido así como la forma de pago.</p> <p>Clientes que han tenido impagados técnicos: Son clientes que han sido inducidos a la equivocación en el domicilio bancario.</p> <p>Clientes que han bloqueado el pago: Clientes que no pagan la deuda sea en razón a que tienen litigios comerciales o problemas con el pago de facturas.</p> <p>Deudores fortuitos: Vienen hacer los clientes que padecen problemas de caja y que el impago es de carácter temporal, ya que una vez recuperado van a cumplir con el pago de su deuda.</p> <p>Clientes solventes y con liquidez pero malos administradores: Clientes que no saben administrar sus activos donde contraen deudas por dicha negligencia por parte de sus proveedores.</p> <p>Clientes solventes con facturas del acreedor insignificante: Clientes donde se practican en su negocio los trámites burocráticos para el pago de las deudas contraídas.</p> <p>Clientes sin planificación: Son clientes que se han endeudado sin razón alguna.</p> <p>Deudores negligentes: No acatan el compromiso contraído para con la entidad financiera.</p> <p>Morosos habituales: Clientes con problemas de pago dentro del sistema financiero.</p> <p>Morosos en situación de crisis: Clientes que están en situación de quiebra.</p> <p>Morosos profesionales: Clientes que obtienen créditos para beneficio propio y que de forma dolosa no pagan dichas deudas.</p> <p>Los clientes defraudadores: Clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar la deuda contraída.</p>	

## FICHAS DE ANÁLISIS DE LA BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

<p><b>Autor: Brachfeld</b>  <b>Título: Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición.</b>  <b>Año de publicación: 2008</b></p>	<p><b>Lugar de publicación: España.</b>  <b>Editorial: Ediciones Gestión 2000.</b></p>
<p>Causas de la morosidad</p> <p>a. La insolvencia</p> <p>Es una habilidad para poder salir del pago de una deuda contraída, el cual se manifiesta según su origen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito.</li> <li>2. Las diversas insolvencias que se van a sobrevenir como una situación ajena a la voluntad del deudor que son imprevisibles desde todo punto de vista.</li> <li>3. Las insolvencias intencionales que son planificadas y utilizadas por el deudor para evadir su responsabilidad.</li> </ol> <p>b. Las causas de los impagados que son imputables a terceras personas</p> <p>Estos se presentan de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falencia en la agencia de transportes.</li> <li>2. Falencia del representante comercial.</li> <li>3. Error de la empresa financiera.</li> </ol> <p>c. Las causas de los impagados imputables a la persona del deudor</p> <p>Dentro de ellas tenemos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de sus obligaciones por encima de sus activos.</li> <li>2. Paro a la fuente de ingresos por un cambio de situación laboral, por enfermedad o accidente.</li> <li>3. Por problemas personales.</li> </ol>	

**Anexo 02:** Ficha de análisis de norma.

**FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA**

**Ley Nro. 29571**

Dentro del marco normativo se tiene a la Ley Nro. 29571, Código de protección y defensa del consumidor. Donde se desarrolla en su capítulo III sobre los métodos abusivos en el cobro, dentro del artículo 61 se dan a conocer cada uno de los procedimientos de cobranza que están permitidos realizar, así mismo se ha establecido la prohibición de acciones en cobranza que puedan dañar la reputación del cliente financiero, el marco normativo también busca evitar el atentado contra su tranquilidad y la de su hogar.

## FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

### Constitución Política del Perú - 1993

También se tiene al artículo 62, en la cual se desarrolla una serie de métodos que son considerados inadecuados y abusivos en el cobro. Por lo que el estado ha venido regulando una gestión de cobranza donde se evite las malas prácticas que puedan dañar el honor del cliente frente a la sociedad, ya que dicho derecho está consagrado en la Constitución Política del Perú.

### Anexo 03: Cuestionario debidamente validado por juicio de expertos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

#### CUESTIONARIO

##### DATOS GENERALES:

Edad : \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Cargo en la empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

##### INSTRUCCIONES:

Cuestionario "estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, 2023".

Descripción: El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Juliaca, 2023, para lo cual se solicita su colaboración.

La información recolectada se utilizará de forma confidencial.

Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

##### FIJACIÓN DE METAS DE COBRANZA

1. Las metas mensuales de cobranza se corresponden con el crecimiento proyectado.

- a. Si   
b. No

2. Las metas mensuales establecidas por la jefatura son específicas y alcanzables.

- a. Si   
b. No

3. Según los resultados obtenidos del mes en curso, se reajustan las metas de cobranza de los meses subsiguientes.

- a. Si   
b. No

##### GESTIÓN DEL PERSONAL

4. Se cuenta con el personal suficiente para las actividades de gestión de cobranza

- a. Si   
b. No

5. El equipo de cobranza se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente.

- a. Si   
b. No

6. Los integrantes del equipo de cobranza muestran buen desempeño en la negociación (manejos de objeciones) con el cliente.

- a. Si   
b. No

##### CUMPLIMIENTO DE META

7. La recuperación promedio acumulada ha permitido alcanzar las metas asignadas

- a. Si   
b. No

8. La recuperación mensual permite alcanzar la meta asignada en las fechas programadas y tiempos establecidos

- a. Si   
b. No

9. Los niveles de incumplimiento de la meta superan el rango de tolerancia permitido en promedio

- a. Si
- b. No

10. El déficit acumulado del año actual ha sido mayor al registrado en el año anterior

- a. Si
- b. No

**EFFECTIVIDAD**

11. Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la cartera en mora.

- a. Si
- b. No

12. Con el uso de comunicaciones digitales se logra la mejora el nivel de contacto con el cliente.

- a. Si
- b. No

13. Con el uso de comunicaciones físicas se logra la mejora el nivel de contacto con el cliente.

- a. Si
- b. No

14. Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la cartera castigada.

- a. Si
- b. No



HÉCTOR APAZA LLOQUE  
ABOGADO  
C.A.P. 8443



Octavio Peralta Pari  
C.A.P. 8626  
ABOGADO



Jesús R. Cordero Mar.  
ABOGADO  
C.A.P. 8612

**Anexo 04:** Guía para la validación del instrumento.

**GUIA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL EXPERTO**

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
A	D

ITEM S	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
12	Debe considerar otros ítems*		✓

\* Explique al final  
Observaciones:

\_\_\_\_\_

Sugerencias:

\_\_\_\_\_

Firma y sello del experto



HÉCTOR APAZA LIQUE  
ABOGADO  
CIP. 8443

### GUIA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
A	D

<u>ITEMS</u>	<u>ASPECTOS A CONSIDERAR</u>	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
12	Debe considerar otros ítems*		✓

\* Explique al final

Observaciones:

---

Sugerencias:

---



---



Mercedes Condori Vizgas  
ABOGADA  
C.A.P. 2024

Firma y sello del experto

### GUIA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
A	D

ITEM S	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	X	
6	Hay claridad en los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		X
12	Debe considerar otros ítems*		X

\* Explique al final

Observaciones:

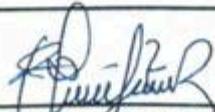
---

Sugerencias:

---



---

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma y sello del experto  
 Jesús R. Cahuatana Mar.  
 ABOGADO  
 CEB 2012

**Anexo 05:** Matriz para medir la validez del instrumento.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR  
JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Criterios a analizar	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓		✓		✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓		✓		✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓		✓		✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓		✓		✓	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	✓		✓		✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓		✓		✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓		✓		✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓		✓		✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓		✓		✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓		✓		✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓		✓		✓
12	Debe considerar otros ítems*		✓		✓		✓

<u>Nombres Apellidos del experto</u>	<u>Profesión</u>	<u>Porcentaje Obtenido</u>	<u>Valoración</u>
<i>Mercedes Codori Vargas</i>	<i>Abogada</i>	<i>98%</i>	<i>Aceptable</i>

**Valoración:**  
(De 40% a 65%: Inaceptable); (De 70% a 80%: Minimamente Aceptable); (De 85% a 100%: Aceptable).



Mercedes Codori Vargas  
ABOGADA  
C.A.P. 02.1

**MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR  
JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Criterios a analizar	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X		X		X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X		X		X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X		X		X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X		X		X	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	X		X		X	
6	Hay claridad en los ítems	X		X		X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X		X		X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X		X		X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X		X		X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X		X		X	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		X		X		X
12	Debe considerar otros ítems*		X		X		X

Nombres Apellidos del experto	Profesión	Porcentaje Obtenido	Valoración
Jesús R. Campesano Mora	Abogado	98%	Aceptable.

**Valoración:**  
(De 40% a 65%: Inaceptable); (De 70% a 80%: Mínimamente Aceptable); (De 85% a 100%: Aceptable).

  
 Jesús R. Campesano Mora  
 ABOGADO  
 2013

**MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR  
JUICIO DE EXPERTOS**

N°	Criterios a analizar	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓		✓		✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓		✓		✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓		✓		✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓		✓		✓	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	✓		✓		✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓		✓		✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓		✓		✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓		✓		✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓		✓		✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓		✓		✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓		✓		✓
12	Debe considerar otros ítems*		✓		✓		✓

Nombres Apellidos del experto	Profesión	Porcentaje Obtenido	Valoración
HECTOR APAZA LUQUE	ABOGADO	97 %	ACEPTABLE

**Valoración:**

(De 40% a 65%: Inaceptable); (De 70% a 80%: Minimamente Aceptable); (De 85% a 100%: Aceptable).



HECTOR APAZA LUQUE  
ABOGADO  
CAP. 8443

**Anexo 06:** Imágenes fotográficas que evidencian la aplicación del instrumento.









**Anexo 07: Matriz de consistencia.**

<b>Problemas de la investigación</b>	<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>Hipótesis para la investigación</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera influyen las estrategias de cobranza legal en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Las estrategias de cobranza legal influyen en la recuperación de los créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Estrategias de cobranza legal.</p>	<p>Fijación de metas de cobranza.  Gestión personal.</p>	<p>Nivel de fijación de metas de cobranza alcanzables Nivel de ajuste de metas asignadas  Cumplimiento del perfil requerido por parte del personal Nivel de compromiso del equipo de cobranza Nivel de negociación con los clientes</p>	<p>- Ficha bibliográfica - Fichas de análisis normativo. - Cuestionario</p>
<p><b>Problema específico</b> - ¿Cómo influye la fijación de metas de cobranza legal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023? - ¿Cuál es la influencia personal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico</b> - Establecer cómo influye la fijación de metas de cobranza legal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023. - Conocer la influencia de la gestión del personal en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específica</b> - La fijación de metas de cobranza legal influye en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca, 2023. - La gestión del personal presenta una influencia en la recuperación de créditos vencidos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Juliaca 2023.</p>	<p><b>Variable dependiente</b> Recuperación de créditos vencidos.</p>	<p>Cumplimiento de meta.  Efectividad</p>	<p>Nivel de recupero mensual acumulado de metas asignadas Niveles de incumplimiento de metas Nivel de recuperación de cartera castigada. Recuperación de cartera según medios disponibles en la empresa Recuperación de cartera mediante medios de comunicación Nivel de efectividad de la recuperación de cartera</p>	<p>- Ficha bibliográfica - Fichas de análisis normativo. - Cuestionario</p>