



UPP

Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

TESIS

**Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia
Pucallpa, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

AUTOR:

Kim Pun Cárdenas

ASESOR:

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea de Investigación:

Estrategias empresariales de gestión de responsabilidad social empresarial

UCAYALI - PERÚ

2020

JURADO EVALUADOR

Mg. Lila Ramírez Zumaeta

Presidente

Mg. Jessica del Pilar Meléndez Navarro

Secretario

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

Vocal

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

Asesor

DEDICATORIA

Dedico vuestro trabajo a mi familia quienes me apoyaron en todo momento de forma incondicional en continuar con mis metas trazadas, son mi motor y motivo de lucha contra las adversidades de la vida. Al mismo tiempo agradecer a Dios por iluminar siempre mi camino y no hacerme perder la fe.

Kim Pun Cárdenas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por darme la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para mis familiares y amigos que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancias y constancia.

Agradezco a los docentes y directivos de la Universidad Privada de Pucallpa a mi asesor, el Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, a mi revisora la Mg. Lila Ramírez Zumaeta por su orientación, consejos, conocimientos y paciencia en las observaciones para mejorar en el proceso del desarrollo de tesis.

Agradecer a los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura - agencia Pucallpa por su colaboración en el llenado de mi cuestionario de preguntas el cual fue vital para el desarrollo de mi investigación.

A mi esposa, mis hijos, familiares y amigos por aceptar y comprender mis momentos de ausencia en las diferentes reuniones familiares por estar dedicado a mi investigación.

Kim Pun Cárdenas

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Kim Pun Cárdenas con DNI N° 44003102, ex estudiante de la Universidad Privada de Pucallpa, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Escuela de Administración de Negocios de la promoción 2020, denominado Natus Vincere de la Universidad Privada de Pucallpa.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.

1. El cual presento para optar: El título profesional de Administrador.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas decretadas por la Universidad Privada de Pucallpa y las normas APA.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros u otras personas.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, manipulados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la autoría de la obra y/o invención presentada.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa 30 de noviembre del 2020



Kim Pun Cárdenas

DNI: 44003102

RESUMEN

El **objetivo** de la presente investigación fue determinar la relación entre la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa 2019, el **tipo** de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el **diseño** de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento.

Los **métodos** utilizados fueron el deductivo e inductivo pues se trabajó de lo general a lo específico y de lo específico a lo general; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en la primera variable de 14 y 15 preguntas en la segunda variable. El enfoque realizado fue cuantitativo.

La Hipótesis **general** fue “La flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019”, por lo tanto, en la tabla N°10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,637$ correlación moderada positiva y p valor= $0,00 < 0.01$, es decir es altamente significativo.

Los **resultados** de la investigación concerniente a la variable flexibilidad en las cobranzas, de acuerdo a la tabla y figura 5, se observa que el 73,55% de encuestados refieren que casi siempre, 1,29% siempre, 21,93% casi nunca y 3.23% nunca se realiza la flexibilidad en las cobranzas. De la tabla y figura 09, se observa que el 14,19% de encuestados refieren que siempre disminuye la exclusión financiera, 70,95% casi siempre, 14.19% casi nunca y 1.29% nunca.

Se **concluyo** que la flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la disminución de la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – Agencia Pucallpa 2019.

Palabras clave: Flexibilidad en las cobranzas y exclusión financiera.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between flexibility in collections and financial exclusion in the Municipal Savings and Credit Fund of Piura- Pucallpa agency, the type of research was correlational because the relationship between the two was sought variables, the research design was non-experimental, transectonal because there was no manipulation of the variables throughout the study and the information was collected in a single moment.

The methods used were deductive and inductive, since they worked from the general to the specific and from the specific to the general; the technique used to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire, which consisted of the first variable of 14 and 15 questions in the second variable. The approach used was quantitative.

The general hypothesis was "The flexibility in collections is significantly related to financial exclusion in the Municipal Savings and Credit Fund of Piura - Pucallpa agency, 2019", therefore, in table No. 10, after applying the statistical test Spearman gives $r = 0.637$ moderate positive correlation and $p \text{ value} = 0.00 < 0.01$, that is, it is highly significant.

The results of the research concerning the flexibility of collections variable, according to the table and figure 5, it is observed that 73.55% of respondents refer that almost always, 1, 29% always, 21.93 almost never and 3.23 % flexibility in collections is never realized. From the table and figure 09, it is observed that 14.19% of respondents refer that financial exclusion always decreases, 70.95% almost always, 14.19 almost never and 1.29% never.

It is concluded that the flexibility in collections is significantly related to the decrease in financial exclusion in the Piura municipal savings and loan fund - Pucallpa Agency.

Keywords: Flexibility in collections and financial exclusion.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Jurado evaluador.....	.ii
Dedicatoria.....	.iii
Agradecimiento.....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Introducción.....	xii
CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema.....	03
1.2.1. Problema General.....	03
1.2.2. Problema específico.....	04
1.3 Formulación del objetivo.....	04
1.3.1. Objetivo general.....	04
1.3.2. Objetivos específicos.....	04
1.4 Justificación de la investigación.....	05
1.5 Delimitaciones del estudio.....	07
1.6 Viabilidad del estudio.....	07
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes del problema.....	09
2.2 Bases teóricas.....	16
2.3 Definición de términos básicos.....	36
2.4 Formulación de hipótesis.....	38
2.4.1 Hipótesis general.....	38
2.4.2 Hipótesis específicas.....	38
2.5 Variables.....	39
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	39

2.5.2. Definición operacional de la variable.....	40
2.5.3. Operacionalización de la variable.....	42
CAPITULO III. METODOLOGIA	
3.1 Diseño de la investigación.....	44
3.2 Población y muestra.....	45
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento.....	47
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	48
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Presentación de resultados.....	49
4.2 Discusión.....	62
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	75
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Instrumentos de aplicación.....	78
Anexo 3: Matrices de validación de los instrumentos de.....	83
Anexo 4: Base de datos de la confiabilidad del instrumento de investigación.....	95
Anexo 5: Base de datos para el procesamiento de los resultados.....	99
Anexo 6: Evidencia de las deudas de los clientes según su clasificación.....	114
Anexo 7: Constancia de antiplagio de PlayScan	151
Anexo 8: Fotos.....	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Las políticas de cobranza (dimensión 1).....	49
Tabla 2. Proceso de cobranza (dimensión 2).....	50
Tabla 3. Gestión de cobranza (dimensión 3).....	51
Tabla 4. La reacción sobre la flexibilidad de cobro (dimensión 4).....	52
Tabla 5. Flexibilidad en las cobranzas (variable 1).....	53
Tabla 6. Causa de la exclusión (dimensión 1).....	54
Tabla 7. Falta de cultura financiera (dimensión 2).....	55
Tabla 8. Clientes excluidos (dimensión 3).....	56
Tabla 9. Exclusión financiera (variable 2).....	57
Tabla 10. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las Variables flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera.....	58
Tabla 11. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Política de cobranzas y la variable exclusión financiera.....	59
Tabla 12. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Procesos de cobranzas y la variable exclusión financiera.....	60
Tabla 13. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Gestión de cobranzas y la variable exclusión financiera.....	60
Tabla 14. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Reacción sobre la flexibilidad de cobro y la variable exclusión financiera....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1.Las políticas de cobranza (dimensión 1).....	49
Figura 2. Proceso de cobranza (dimensión 2)	50
Figura 3. Gestión de cobranza (dimensión 3).....	51
Figura 4. La reacción sobre la flexibilidad de cobro (dimensión 4).....	52
Figura 5. Flexibilidad en las cobranzas (variable 1).....	53
Figura 6. Causa de la exclusión (dimensión 1).....	54
Figura 7. Falta de cultura financiera (dimensión 2).....	55
Figura8.Clientes excluidos (dimensión 3).....	56
Figura 9. Exclusión financiera (variable 2).....	57

INTRODUCCION

La presente investigación busco determinar la relación que existe entre la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019, el cual es posible porque al cliente mientras mayores facilidades de pago le ofreces, este se concientiza, reflexiona y se preocupa en pagar sus cuentas de una manera parcial y de esta forma no quedar excluido de la institución, el cual lo conllevaría a muchas desventajas laborales y personales.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar. Capítulo II: El Marco Teórico, se trata de la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon cuatro dimensiones y 14 indicadores de la variable flexibilidad en las cobranzas, tres dimensiones y 15 indicadores de la variable exclusión financiera. Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el diseño de estudio no experimental, transeccional, tipo de estudio correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finalizo el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la existencia de la relación entre las variables flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja municipal de ahorro y crédito de Piura - Agencia Pucallpa 2019.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Cada 27 de junio la Organización de las Naciones Unidas (ONU) celebra el Día de las Microempresas, las Pequeñas y Medianas Empresas, una fecha que comenzó a conmemorarse a partir del año 2017, porque considera que son “la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo”. Asimismo, desempeñan un papel fundamental en los países en vías de desarrollo. Este organismo ha señalado que, según los datos del Consejo Internacional para la pequeña empresa, este tipo de negocios “representan más del 90% del total de empresas, generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial”.

Las PYMES o también llamadas pequeñas y micro empresas trabajan, generalmente con los bancos chicos, es decir con las Cajas particulares Municipales de Ahorro y Crédito. A nivel mundial las Cajas de Ahorro y Crédito cada vez están abarcando mayor espacio en la economía mundial, debido a que las micro y medianas empresas o PYMES en general ven en ellas una fuente de financiamiento de mayor dirección y menor trámite burocrático, menos cobros de interés y mantenimiento por el ahorro y crédito de dinero de sus clientes, en comparación con las entidades financieras denominadas grandes, como los bancos que no dan esas facilidades a los clientes chicos por no considerarles rentables, beneficiosas y poco seguras.

Hoy nuestro país es considerado un referente a nivel internacional en el establecimiento de un marco favorable para la inclusión financiera. El crecimiento y consolidación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), conjuntamente con la evolución favorable de las micro finanzas peruanas en general, así como el apropiado marco regulatorio y los altos estándares de supervisión llevados a cabo por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), han contribuido a ello. Sin embargo, para que el modelo de CMAC siga presentando resultados positivos, hay retos de desigualdad que afrontar todavía. Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones de micro financiamiento (IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales, aunque estos no tienen el control mayoritario ya que las decisiones están a cargo de una junta que reúne a diversos actores, entre estos la sociedad civil. Este modelo es una de las cinco modalidades institucionales de micro finanzas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). El sistema de micro finanzas está conformado por 42 entidades reguladas y 76 entidades no reguladas.

Otro punto importante y vital de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la región, el país y el mundo es que tienen mayor flexibilidad en sus cobranzas a los clientes, dándoles mayores facilidades de pago para que puedan cumplir con sus deudas. Teniendo siempre presente que sus clientes no se alejen de la institución y vayan a parar en la exclusión financiera que a la larga perjudica al usuario y la institución, al usuario o cliente en el sentido que le cierra las puertas crediticias para poder emprender algún negocio y a la institución privándole de un cliente potencial rescatable.

La exclusión financiera es un problema de fondo el cual conlleva a otros de mayor trascendencia porque inhibe al ciudadano emprendedor a

desarrollarse comercialmente, también hace referencia a la imposibilidad, incapacidad o falta de acceso a los productos y servicios financieros más elementales, como pueden ser cuentas de ahorro, medios de pago, créditos o seguros. Afecta a aquellas personas que la banca comercial tradicional no puede atender por carecer de avales, o porque requieren operaciones de tan pequeña cuantía que les convierten en clientes poco rentables para la banca. En la ciudad de Pucallpa y en nuestra región tenemos muchos de estos casos donde ciudadanos son excluidos financieramente y se convierte en presas fáciles para caer en manos de la delincuencia por necesidad de trabajo.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, consciente de este tema que perjudica en si a la sociedad en su conjunto tiene una política muy especial al respecto para no llegar a ese extremo, brindando las flexibilidades de cobranza como son: políticas de cobranza, procesos de cobranza, gestiones de cobranza y flexibilidad de cobranza, las cuales ayudan a los clientes a honrar sus deudas.

El propósito principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, es seguir brindando un servicio de calidad a los clientes de la región Ucayali, que por diferentes imprevistos y motivos se hayan atrasado en sus pagos (personales, laborales y sociales), sin la necesidad de excluirlos del sistema financiero aplicando cobranzas flexibles a su economía, para así crecer sólidamente como institución en esta región del país, juntos con nuestros clientes y ayudar a llegar a los objetivos planteados de sus clientes que es el crecimiento del desarrollo económico personal social y regional.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión

financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera se relacionan las políticas de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?

¿De qué manera se relaciona los procesos de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?

¿De qué manera se relaciona la gestión de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?

¿De qué manera se relaciona la reacción sobre la flexibilidad del cobro y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?

1.3. Formulación de objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Determinar la relación entre los procesos de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Determinar la relación entre la reacción sobre la flexibilidad del cobro y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

1.4. Justificación de la investigación

Ñaupas. Mejía. Novoa.& Villagómez. (2013), narran que se fracciona en tres aspectos, estos son:

Justificación teórica

El presente proyecto de investigación se justificó teóricamente porque tuvo el propósito de describir la relación teórica existente entre las variables: flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera. Por otra parte, se consideró que con esta investigación se ampliarán las teorías conceptuales de estas variables, las cuales servirán de antecedente a futuras investigaciones similares.

Justificación práctica

La presente investigación se justificó prácticamente porque buscó a través de la flexibilidad en las cobranzas que los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa; no se retiren de la institución, al contrario, sigan trabajando con la empresa. Se persiguió fortalecer el conocimiento y los métodos a seguir del tema en estudio para así poderlo aplicar a la realidad de la empresa y, como consecuencia, mejorar de forma positiva su situación Financiera-Económica, evaluando sus controles de verificación o aplicando modelos correctivos.

Con la elaboración de la presente investigación la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, adquiere los conocimientos prácticos necesarios para un apropiado desenvolvimiento financiero, de igual manera la Universidad Privada de Pucallpa cuenta con un aporte investigativo, para futuras investigaciones ya que se logrará la integración de los conocimientos teóricos y prácticos en la solución de problemas financieros.

Justificación metodológica.

Se justifico metodológicamente porque utilizamos el método deductivo a inductivo y viceversa, es decir vimos información general y luego comprobamos dicha información en cada uno de los clientes, también vimos información específica y luego sacamos una conclusión general. El cual nos ayudara a desarrollar y aplicar nuevas técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Justificación social.

En el momento que la exploración va a solucionar dilemas comunitarios que dañan o ayudan a un conjunto colectivo.

En resumen, la indagación favorece a los trabajadores, empleados y población en general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura-

agencia Pucallpa, porque mientras los clientes no disminuyan y se mantengan, habrá mayores beneficios y rentabilidad tanto para los trabajadores y clientes en general.

También, beneficia a la sociedad en general porque tendrán una alternativa financiera que no sea muy drástica y severa en sus cobros, como la mayoría de las entidades financieras que no se ponen a veces en lugar de los clientes de dicha empresa a través de la flexibilidad en las cobranzas que permitirá disminuir la exclusión financiera el cual es una ventana que incentiva a trabajar de manera honrada.

1.5. Delimitación del estudio

El presente trabajo de investigación se delimito de las siguientes maneras:

La presente investigación se delimito espacialmente porque se desarrolló en los ambientes de la Caja municipal de Ahorro y Crédito de Piura-agencia Pucallpa, en el jirón Tacna N° 581, distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali.

El presente trabajo de investigación se delimito temporalmente porque se realizó en los meses de: julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre; del año 2019.

La delimitación teórica del presente trabajo de investigación estuvo alineado a las variables de estudio que son: Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera, del cual se desagregaron sus dimensiones e indicadores conceptuales de los que se convirtieron en preguntas que se aplicaron en un cuestionario de acuerdo al contexto de la investigación.

1.6. Viabilidad del estudio.

El presente trabajo de investigación se viabilizo de la siguiente manera:

La presente investigación se justificó técnicamente porque se consideraron todas las normativas del centro de investigación de esta casa de estudio, por ser actuales y enmarcadas en la nueva Ley Universitaria vigente.

La viabilidad ambiental del presente trabajo de investigación por tratarse de un proyecto de investigación correlacional y netamente académico no genero impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema de nuestra región. Cabe mencionar que en la presente investigación utilizamos únicamente materiales degradables.

La evaluación financiera del presente trabajo de investigación, estuvo financiado íntegramente por el investigador Bach. Kim Pun Cárdenas.

En la presente investigación en lo concerniente a lo social, se logró constituir un equipo de trabajo compacto entre los clientes, y empleados de la entidad financiera. Con lo cual se logró cumplir las expectativas y metas trazadas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Guajaro. (1991). *Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y la cobranza*. (Tesis de postgrado). Universidad Autónoma de Nuevo León. México, concluyo que: El crédito fundamentalmente está basado en la confianza, y operarlo con éxito depende de que a las personas que se les concede cumplan con sus promesas de pago, y mantengan buenas intenciones desde que lo solicitan; sin embargo, sabemos de antemano que algunos no lo harán. En la medida que se otorga el crédito, aumenta la inversión en cuentas por cobrar y el riesgo de tener pérdidas por cuentas incobrables; pero a su vez, esperamos que al realizar mayores ventas la contribución a las utilidades sea lo suficientemente grande para que nos reporte un beneficio mayor a los costos anteriormente mencionados.

Al manejar el crédito, debemos estar atentos a vigilar y controlar las acciones en este departamento, ya que si se descuida y queda fuera de control puede ocasionar grandes pérdidas o inclusive el fracaso de la empresa. Al extender el crédito a los clientes debemos hacerlo siempre pensando en minimizar el riesgo y manteniendo un estricto control sobre el crédito y la cobranza.

Caiza. (2015). En su tesis titulada: *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda agencia Pelileo*. (Tesis de Pregrado). De la Universidad regional autónoma de los Andes, Ecuador. Llego a las siguientes conclusiones:

Implementar a corto y mediano plazo acciones de gestión de cobranza, de manera sistemática, basado en promover procesos eficientes, utilizando la mejor tecnología para este fin.

Poner en práctica el Modelo de gestión de Cobranzas para reducir la morosidad significativamente, con el menor riesgo posible y tomando en cuenta al órgano estructural y funcional, así como el flujo grama para cumplir con las disposiciones de los organismos de control y lograr eficiencia en las actividades administrativas y financieras.

Revista de Derecho Civil, vol. VI, núm. 1 (enero-marzo, 2019), *Exclusión financiera e igualdad de trato en el acceso a servicios bancarios. España. Ensayos, pp. 399-443*. Concluyó, que el artículo analiza el fenómeno de la exclusión financiera desde la perspectiva del concepto de discriminación. En primer lugar, aborda la regulación sobre el acceso a la cuenta de pago básica contenida en la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas. Finalmente, analiza si el marco normativo europeo y español encaminado a garantizar el derecho al acceso a los servicios bancarios básicos y el acceso al crédito contiene elementos que pueden conducir a la discriminación.

Escallón y Barrera. (2019). *Vías para contrarrestar la exclusión financiera en Colombia y los efectos de este cambio en el desarrollo económico (Estudio de caso: BOGOTÁ)*. (Trabajo de pregrado). Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Bogotá - Colombia, concluyo en el presente trabajo de investigación que:

La investigación realizada arrojó una serie de conclusiones clave respecto a las hipótesis planteadas al inicio del trabajo de grado. Aunque serán profundizadas dentro del conjunto de conclusiones para cada objetivo, se proporcionará en primera instancia una versión general de los descubrimientos. La hipótesis 1, que afirmaba que los niveles de exclusión financiera pueden ser reducidos por medio del aumento de educación financiera en el país, hasta cierto punto, fue contrapuesta por las opiniones de los expertos y la investigación cuantitativa realizada.

Esto anterior, puesto a que, aunque sí se encontró una correlación entre las dos variables, las respuestas y por ende las relaciones entre las variables fueron sumamente dispersas, lo que arrojó un nivel bajo de confiabilidad del estudio. Se encontró una relación evidente entre distintos factores demográficos de la población y tanto su nivel de bancarización como su nivel de conocimiento financiero. Por ejemplo, el estudio proporcionó una relación directa entre el estrato socioeconómico y el nivel de conocimiento financiero, lo que quiere decir que el nivel de educación financiera de una persona es recurrente dependiendo del sector de la sociedad al que pertenece. Esto puede ir atado a una serie de factores, como por ejemplo el hecho de que los sectores más bajos suelen a tener niveles limitados de educación superior, lo que se ve reflejado directamente en su desconocimiento del sistema financiero.

2.1.2. A nivel nacional

Barón. (2019). *Flexibilidad en la evaluación de los créditos y su efecto en la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. entre los años 2015 -2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Agraria de la Selva. Tingo María – Perú, concluyo que:

De acuerdo a las estimaciones realizadas se puede afirmar que existe una relación determinante entre la evaluación crediticia y la evolución de los niveles de morosidad en la caja Trujillo, dentro del periodo 2015- 2018. Tanto la prueba de relevancia global como la prueba de relevancia individual, permiten corroborar la alta significación entre la flexibilización de la evaluación crediticia con los altos niveles de morosidad en la mencionada entidad financiera.

Sumillan. y González (2017). En su investigación sobre *Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Concluye lo siguiente:

Ante la falta de implementación de ciertas medidas o del establecimiento de políticas para poder recuperar sus cuentas incobrables en un determinado tiempo, muchas veces la situación económica de la empresa se ve afectada en la realización de sus operaciones, debido a que los retrasa para que puedan seguir invirtiendo, lo cual origina que tengan una utilidad menor e inclusive pérdidas.

Nolasco. (2015). *Las micro finanzas y la exclusión financiera en las zonas rurales del departamento de Lima*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Concluyo que los factores determinantes de la exclusión financiera de los productores de las zonas rurales del departamento de Lima, a partir del comportamiento de los

indicadores de rentabilidad y calidad de los activos de las instituciones formales de micro finanzas y de la demanda de crédito formal. En esta perspectiva, desde el punto de vista de la oferta de los servicios financieros, el estudio evidencia que el deterioro sostenido de la rentabilidad de los activos (ROE), de la rentabilidad patrimonial (ROE) y de la calidad de los activos de las instituciones formales de micro finanzas, en el período 2009 al 2013, han incidido de manera desfavorable en la exclusión financiera de los productores rurales.

Por otra parte, desde el lado de la demanda de crédito formal, los elevados gastos financieros de los usuarios del crédito, las dificultades para disponer de las garantías requeridas y el título de propiedad de las tierras, así como el tamaño de propiedad de las unidades de producción y la reducida cobertura de los servicios de capacitación, asistencia técnica y asesoría empresarial, constituyen los principales factores determinantes de la exclusión financiera de los productores. En este contexto, se propone un conjunto de lineamientos de inclusión financiera con la finalidad de contribuir a la solución del problema de la exclusión financiera en los ámbitos rurales del departamento de Lima.

2.1.3. A nivel local

Pun (2020). *Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.* (Pregrado para obtener el título de bachiller). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali – Perú. Concluyo en lo siguiente que del total de los clientes morosos castigados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, siempre tienen presente la segmentación de los clientes deudores. También concluyo que del total de los clientes morosos castigados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, siempre tienen presente beneficios por pagos puntuales para sus clientes. Como tercera conclusión afirma que del total de los clientes morosos

castigados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, siempre tienen presente alternativas de cobranza para sus clientes.

Como cuarta conclusión afirma que del total de los clientes morosos castigados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, siempre tienen presente la automatización de los cobros para sus clientes. Como quinta conclusión se afirma que del total de los clientes morosos castigados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, siempre tienen capacitado al personal de cobranza. Y como sexta conclusión se afirma que siempre aplican estrategias de cobranza. Es decir, tiene mucho por trabajar la empresa en aplicación de estrategias de cobros al cliente deudor.

Rengifo. Riva y Valdivia. (2020). *Gestión de cobranzas de la clínica monte Horeb y los servicios prestados a favor de empresas aseguradoras en la ciudad de Pucallpa 2014-2017*, (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. Perú. Concluyo en las siguientes afirmaciones.

La gestión de cobranzas a las empresas aseguradoras por los servicios médicos prestados en la Clínica Monte Horeb durante el periodo 2014-2015 ha tenido una mayor efectividad (definida por la eficacia y eficiencia) que durante el periodo 2016-2017 en la ciudad de Pucallpa. La eficiencia de la gestión de cobranzas referida a la ejecución de los cobros en el menor tiempo posible, se agudizó en el periodo 2016-2017, habiendo pasado de un 96.9% del monto total retrasado con 01 a 03 meses en el año 2015, a los 65.2% y 64.6% en los años 2016 y 2017, respectivamente; y las cobranzas con 04 a 08 meses de retraso se incrementaron de 3.1% en el 2015 a 34.8% y 35.4% en los años 2016 y 2017, respectivamente.

Mientras que la eficacia en la gestión de cobranzas está referido a los montos cobrados sobre el valor total de las atenciones médicas prestadas;

así, la composición de las cobranzas mensuales estuvo formada en los años 2014 y 2015 por una medida de primer desembolso de 40.9% y 47.7% del valor de las atenciones, sin embargo, a en los años 2016 y 2017 este promedio de cobranza fue de 36.2% y 31.5% respectivamente, quedando 63.8% y 68.5% como cobranzas retrasadas.

Rojas (22 de setiembre del 2020). Usuarios ucayalinos renovaron sus tarjetas Multired. Diario Impetu p. 4. Concluyo que debido al vencimiento de sus tarjetas de débito Multired, alrededor de 355 usuarios de los distritos de Yarinacocha, Callería, Manantay, Campoverde y Padre Abad, renovaron sus tarjetas.

Todo ello fue gracias al programa Juntos, en coordinación con el Banco de la Nación que tiene como objetivo promover la inclusión financiera y continuar garantizando el acceso a los servicios bancarios de los hogares más pobres de la región Ucayali.

Cabe recordar que desde el momento en que una familia es afiliada al programa Juntos, se le abre una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, con la finalidad de depositar cada dos meses el bono que entrega el programa por cumplir con llevar a sus hijos a los centros de salud y enviarlos al colegio, a cambio, tendrán acceso a diversos servicios bancarios como préstamos, seguros, planes de pensión, giros, entre otros.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Flexibilidad en las cobranzas (Variable 1)

Definición de flexibilidad:

Fernández. (2016-11-24) Flexibilidad financiera una alternativa comercial para las empresas, refiere que “la flexibilidad financiera se refiere a la capacidad de adaptación, en lo financiero, de las personas y entidades a las cambiantes circunstancias del entorno externo e interno” (www.iriesgo.com, 2015).

Definición de cobranza:

Concepto de cobro Según Lardents (1981), la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el “conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades)”.

Cobranza. Ettinger y goliet (2000): Define que “la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio”, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

2.2.1.1 Políticas de cobranza (dimensión 1)

La presente información sobre teoría, definiciones y tipos de políticas de cobranza se tomó de la tesis, La política de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017, del autor Arroyo y Rodríguez. F. (2018).

Teorías de Políticas de cobranza: Según Higuerey (2007), “las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables”. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables. (p. 20).

Según Haime (2008), Las políticas de cobranza se refieren a los procedimientos que se sigue para recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza debe abarcar análisis estadístico, periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde los usuarios tengan facilidad de comprensión del mismo. Que se muestren en porcentajes las diferentes cuentas que tienen fecha de vencimiento con diez, veinte o treinta días de atraso. Nos da a conocer diferentes tipos de ejemplo de políticas de cobranza que a continuación se detalla; oportunidad de presentar al cobro las facturas, el cobro en tiempo de los contratos, recibos, las cartas recordatorio sobre saldos vencidos a los diez días de su vencimiento, entre otras formas de cobros. Además, nos hace un enfoque hacia el diseño de política de cobranza, en donde nos explica que se debe tomar en cuenta las condiciones de mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los mismos objetivos y políticas de las diferentes empresas en donde se aplicará las mismas. (p. 212).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto y haciendo una breve conceptualización, se deduce. En las diferentes teorías dadas sobre esta variable, se ve reflejo que las políticas de cobranza son puntos ideológicos que deben tener plasmada rigurosamente las diferentes entidades públicas o privadas, empresariales o gubernamentales. Cada

una con su identidad formada por sus objetivos como organismos jerárquicos.

Por consiguiente, se debe tener una variedad de políticas que ayuden a la fácil recuperación de las distintas cuentas por cobrar, con la minimización de la morosidad, lo cual permitirá a los entes económicos generar mayor rentabilidad.

Los tipos de políticas de cobranza: En la presente investigación se encontró tres tipos de políticas de cobranza, los cuales a su vez se convirtieron en indicadores de la presente dimensión. Alfonso (2014), afirma:

- a. Políticas Restrictivas o Conservadoras, (indicador 1): Se caracterizan por la concesión de créditos en períodos cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Ventajas – Contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Desventajas – La reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.
- b. Políticas Liberales, (indicador 2): Tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Desventajas – Aumento de las cuentas por cobrar y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. No estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

c. Políticas Racionales, (indicador 3): Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas, se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable. Ventajas – Se logra un flujo normal de crédito y cobranza. – Se cumple el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. – Maximiza el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

2.2.1.2 Procesos de cobranza (Dimensión 2)

La presente información sobre definiciones e indicadores se tomó de la tesis. El proceso de cobranza y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017. Del Valle (2018).

Según (Morales Castro, 2014) define que “la cobranza son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias para evitar el cobro de las moras que persiste en cada situación”, siendo una labor importante para la administración de la empresa en determinar diversas estrategias para la situación de cada cliente al no cumplir con los pagos a tiempo, es por ello que la cobranza debe ser eficiente y oportuna para evitar los riesgos que se presentan ante el proceso de cobranzas. (p.145).

Tipos de Cobranza Según (Morales Castro, 2014) establece “que la cobranza debe cumplir con las estrategias de acuerdo al grado de cumplimiento que se haga en los pagos de crédito al cliente”; es por ello que indica los tipos de cobranzas que existen en las empresas son: Cobranza normal; Cobranza preventiva; Cobranza administrativa;

Cobranza domiciliaria; Cobranza extrajudicial, Prejudicial y judicial; que a su vez se convertirán en sus indicadores de la presente dimensión.

a) Cobranza Normal: Esto lo define cuando se realiza por medios tradicionales de pago, donde la empresa emite un comprobante de pago al momento de recibir el pago del servicio, para que el cliente este informado del crédito que cuenta.

b) Cobranza Preventiva: Para este tipo de cobranza el encargado deberá utilizar los medios comunicativos como recordatorios de fechas de vencimiento a través de correos, vía telefónica o medio de visitadores con la finalidad de no perder ningún contacto con el cliente deudor.

c) Cobranza Administrativa: En esta cobranza es donde se debe aplicar el seguimiento adecuado a la cartera de clientes que se presentan en el momento, a través de cartas, oficios y reportes con la finalidad que obtener algún compromiso con el cliente.

d) Cobranza domiciliaria: De acuerdo a esta cobranza se debe identificar al cliente moroso, que hace necesario a una visita domiciliaria debido al atraso de su pago.

A la vez el autor clasifica de la siguiente manera:

- Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si esta vencido)
- Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
- Recuperación de mercancía
- Cuentas morosas: son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado.

e) Cobranza Extrajudicial, Prejudicial y Judicial: Mediante estas cobranzas permite realizar a todos los clientes que han vencido sus

cuotas y que son abordadas a temas judiciales tanto para la persona natural o jurídica hasta llegar con el objetivo del cumplimiento de sus obligaciones crediticias evitando hacer como tramite final de un embargo judicial de los bienes de deudor. (152-154).

2.2.1.3. Gestión de cobranza, (dimensión 3)

La gestión de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. (Barreto, 2011; p.45).

“La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos”, (Cardozo, 2015; p.38). Asimismo, la gestión de cobranza es un proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.

La gestión de cobranza permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de

negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento (Casanova Y Bertrán, 2013; p.55).

(Morales, A. y Morales, J; 2014; p.25). “La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos”, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Los indicadores de la gestión de cobranza son: Cobranza permanente, empática y afectiva, disponibilidad de recursos humanos capacitados y disponibilidad de recursos económicos, (logística).

2.2.1.4. Reacción sobre la flexibilidad del cobro, (dimensión 4)

Los créditos flexibles son una opción cuando el mercado está maduro y atomizado, existe caída de la demanda de los productos, las ventas están bajando, existen excesos de stock, se busca crecer en el mercado, incrementar el número total de clientes, existen importantes márgenes comerciales de los productos, los

gastos de la empresa son elevados, la empresa está sacando nuevos productos al mercado.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, es consciente, en estos tiempos, que el aplazamiento en el pago, es siempre un factor de riesgo a tener en cuenta. En toda operación, ya sea de compra-venta de mercancías, prestación de servicios, inversión o cualquier otro activo de una empresa, existe un riesgo comercial que tiene lugar cuando el deudor no procede al pago de las mercancías o servicios recibidos o existen dificultades en la repatriación de los capitales invertidos.

Nuestro objetivo es que, con las flexibilidades de pago, ofrecidas por nuestra empresa nuestros clientes tengan un aumento de la voluntad de su pago y una actitud positiva frente al pago, el cual conlleve a un cambio de mentalidad y se ponga al día para seguir teniendo los beneficios que otorga nuestra institución.

Los indicadores de la dimensión reacción sobre la flexibilidad del cobro son los siguientes: Voluntad de pago, actitud del cliente y cambio de actitud del cliente.

2.2.2. Exclusión financiera (variable 2)

Respecto a la conceptualización de la exclusión financiera, observamos la ausencia de una definición comúnmente aceptada de esta realidad. Aunque el estudio de las definiciones aportadas por los trabajos pioneros sobre la exclusión financiera muestra que las dificultades de acceso a los servicios financieros ocupan el eje principal del problema, es imprescindible complementarlo con el análisis sobre las dificultades de utilización de dichos

servicios. Por tanto, creemos que una definición operativa debe hacer referencia de una manera explícita a estos dos tipos de dificultades.

En palabras de Servet (2001), “una persona se encuentra en situación de exclusión financiera cuando sufre un grado de discapacidad tal que no puede vivir normalmente en la sociedad de la que es parte debido a dificultades que encuentra para acceder a la utilización de ciertos medios de abono o pago, a ciertas formas de préstamo o financiamiento, a preservar su ahorro o a asegurarse contra el riesgo de la existencia”.

La definición de la exclusión financiera aportada por Sinclair (2001) muestra la naturaleza multidimensional de este problema: “la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas”.

En el seno del Centro Walras, la exclusión financiera se define de la siguiente manera: “Una persona se encuentra en situación de exclusión bancaria y financiera en el momento en que soporta un impedimento para las prácticas bancarias y financieras que ya no le permiten llevar a cabo una vida social normal en una sociedad que es la suya”.

Son tres las principales implicaciones de esta última definición:

- Las normas en materia de necesidades financieras son relativas a una sociedad determinada y en un momento concreto, es decir, dependen del grado de difusión de los productos y servicios financieros en el seno de una sociedad. Por ejemplo, el estar privado de talón de cheques no tiene las mismas consecuencias sociales en España y en Francia.
- Los problemas con los que se puede encontrar una persona en las actividades financieras incluyen, además de las dificultades de acceso,

las de utilización. Por ejemplo, el no entender la terminología utilizada en los diferentes productos/servicios financieros limita su utilización.

- Por último y sobre todo, la exclusión financiera no es solamente un resultado de la exclusión social, también es una causa: participa en este proceso, además de ser un resultado.

Tomando como punto de partida estas definiciones, podemos enumerar las diferentes formas de la exclusión financiera:

- **Exclusión geográfica.** Hace referencia a la exclusión financiera debido a la falta de proximidad de una entidad financiera en el territorio (Carbó, Rodríguez y López, 2000). Redlining. Es una forma de exclusión financiera basada en el lugar geográfico. El origen de este concepto se remonta a los años 30 en Boston, donde se descubrieron mapas con líneas rojas que indicaban los territorios excluidos por los gestores bancarios debido a la mayor pobreza o conflictividad de esas zonas (Aalbers, 2003).

- **Exclusión en el acceso.** Determinadas personas son excluidas como consecuencia de las restricciones en el proceso de gestión de riesgo y de rentabilidad por parte de las entidades bancarias. La búsqueda de la seguridad de las inversiones da lugar a un estrechamiento relativo de la población susceptible de formar parte de la cartera de clientes.

- **Exclusión por las condiciones.** Se produce cuando las condiciones de los productos financieros las convierten en inadecuadas para las necesidades de ciertos individuos. Por ejemplo, la determinación de un precio por encima de un determinado umbral conlleva a que sea inalcanzable para la base de la cartera de clientes.

- **Exclusión comercial.** En determinados casos los individuos se ven apartados en la práctica de las estrategias de venta y marketing.

- **Exclusión por falta de estatus administrativo.** Algunas personas no tienen acceso a los productos y servicios financieros debido a su estatus administrativo de “sin papeles” o “no regularizado”, porque no pueden asegurar su identidad.
- **Autoexclusión.** Existen diferentes motivos que pueden explicar esta práctica de exclusión voluntaria: razones morales o religiosas; suponer que serán rechazados por la entidad bancaria; complejidad de los servicios bancarios; el vocabulario técnico; la desmaterialización de determinados productos financieros; las experiencias pasadas negativas; etc.

Estas formas de exclusión financiera a su vez, interactúan entre sí y además están condicionadas por la relación existente entre el cliente y la entidad bancaria. La calidad de dicha relación bancaria es determinante en el desarrollo o no del proceso de exclusión financiera, es decir, tiene una incidencia directa en la exclusión financiera, que a su vez se puede manifestar en diferentes niveles: exclusión financiera total donde el individuo no tiene ningún tipo de relación con las entidades financieras; exclusión financiera en productos financieros básicos, exclusión de crédito y exclusión financiera en productos financieros más sofisticados.

Una vez delimitado el concepto y las posibles formas de la exclusión financiera, el siguiente inconveniente surge a la hora de cuantificar el problema. La medición de la exclusión financiera es difícil debido a la falta de medidas estandarizadas y a la dificultad de acceso a la información. La ausencia de estadísticas precisas dificulta identificar el segmento de la población que está excluido financieramente. Aun así, se ha observado que existen segmentos que tienen mayores probabilidades para estar en esta situación. La posibilidad de ser excluido aumenta para “los estratos de baja renta, mujeres, trabajadores a tiempo parcial, desempleados, y dentro de

ellos los que presentan un determinado nivel de minusvalía, pensionistas, estudiantes y familias mono parentales, (...)" (Banco Mundial, 2005).

Causas de la exclusión (dimensión 1)

Según Robins (1991,) "el triunfo del flujo ha hecho cada vez más difícil que autoridades y planificadores urbanos aseguren la cohesión (...) Las formaciones territoriales 'tradicionales' están siendo socavadas por nuevos tipos de redes físicas y virtuales, que las desestructuran y recomponen de modo más complejo. En este proceso, las formas establecidas de comunidad, cultura y sensibilidad urbanas han quedado trastocadas. Por consiguiente, lo esencial es saber si va a resultar posible administrar estas nuevas dinámicas de desterritorialización".

En este contexto, los obstáculos al acceso y/o utilización de los servicios financieros son múltiples e incluyen las acciones y decisiones de los gobiernos, entidades bancarias, empresas y familias. Basándonos en Rojas-Suárez (2005), los obstáculos para el acceso y/o utilización de los servicios financieros se clasifican en cuatro categorías. **La primera categoría** agrupa aquellos elementos de naturaleza social y económica que frenan la demanda de los servicios financieros por parte de grandes estratos de la población. **La segunda categoría** identifica problemas en la forma de operar del sector bancario, los cuales impiden una mayor profundización financiera. **La tercera categoría** agrupa las deficiencias institucionales, con énfasis en la calidad del marco legal y la "governabilidad" de las regiones. **La cuarta y última categoría** identifica las regulaciones que tienden a distorsionar la provisión de servicios bancarios.

A nivel macroeconómico, los diferentes gobiernos de los

estados miembros de la Unión Europea consideran como elementos esenciales de la lucha contra la exclusión social y la pobreza la prevención y la reabsorción del sobreendeudamiento y de la exclusión financiera. Estos elementos son incluidos en los planes de acción nacionales para la inclusión social. Estos planes de acción se apoyan en múltiples factores, entre los que se incluyen, además de los obstáculos físicos y económicos a los servicios bancarios, los psicológicos, el desconocimiento de los mecanismos financieros y la incomprensión de los modos de gestión financiera de los clientes con ingresos modestos. A pesar de ello, existen importantes lagunas en materia de análisis y evaluación de la exclusión financiera.

A nivel microeconómico, según un estudio de Bayot (2002), se ha observado que las tres principales causas de la exclusión financiera son: los ingresos considerados como insuficientes por parte de la entidad bancaria, una cuenta con saldo negativo durante un plazo demasiado largo y la existencia de otras deudas del cliente. Como se puede observar, estas causas están relacionadas con la insolvencia del cliente.

A nivel individual, en base a las manifestaciones de la exclusión financiera recogidas en Corr (2006) se pueden enumerar las siguientes consecuencias de la misma:

Gestión del dinero. El hecho de tener cobros semanales, mensuales, trimestrales y/o anuales, en función de los diferentes orígenes hace que la gestión del dinero sea más complicada, particularmente si no se posee una cuenta bancaria. La ausencia de dicha cuenta bancaria también supone no tener un mecanismo

seguro para recibir y almacenar sus ingresos, lo que conlleva que las personas sean más vulnerables ante los posibles robos. Resumiendo, gestionar presupuestos en efectivo puede resultar más complejo, costoso y requerir un mayor consumo de tiempo (Kempson y otros, 2000; Kempson y Whyley, 1999).

Pago de facturas. En el caso de hogares con ingresos modestos, normalmente se da prioridad (una vez cubiertas las necesidades básicas) al pago de facturas con el objetivo de evitar el corte del suministro de algún servicio o atrasarse en los pagos (Daly y Leynard, 2002).

Irresponsabilidad de fechas de pago (indicador 1)

Un préstamo es en esencia un acuerdo en el cual una persona o entidad confía en otra y en tal virtud le facilita una suma de dinero. Honrar esta confianza implica responsabilidad con los compromisos adquiridos, especialmente en lo que respecta a los pagos, el no realizarlos en las fechas acordadas siempre trae consecuencias negativas, que pueden ir desde la pérdida de credibilidad hasta intereses de mora.

A continuación, lo invitamos a reflexionar sobre algunos efectos que puede tener el no cumplir con lo pactado:

Gastos adicionales

Cuando las entidades financieras detectan atrasos en el pago de la deuda se inicia el cobro de intereses de mora y en etapas posteriores el proceso de cobranza prejudicial. En la gran mayoría de ocasiones, las entidades financieras contratan servicios de empresas especializadas en estos procesos y dichos costos son asumidos por el usuario y se le cargan a la deuda.

Implicar a otros

El no pagar a tiempo puede abrir procesos en contra del deudor ante las autoridades correspondientes. En este proceso se busca que con los bienes del deudor y de los codeudores se pague la deuda; además el costo de ese proceso genera gastos adicionales al deudor y codeudor, como por ejemplo los honorarios del abogado.

Reporte a centrales de riesgo

Los deudores morosos son reportados negativamente ante las centrales de información financiera. Este reporte dificultara el acceso al deudor a fuentes de financiamiento.

Recuerde:

Si por alguna razón, está pasando por una situación económica difícil que le impide cumplir con sus obligaciones, actúe rápidamente, antes de dejar de pagar, acérquese a su amigo, familiar o entidad financiera y plantéele la posibilidad de trabajar en la elaboración de un plan de pagos que sea realista y que le dé el margen de maniobra necesario para continuar pagando las cuotas cumplidamente. En el caso de las entidades financieras puede optar por estas alternativas de negociación.

Para finalizar debe ser consciente que nadie está exento de una situación en la que sus ingresos se vean seriamente afectados, como la pérdida del trabajo, o una enfermedad. Es por eso que siempre se debe mantener una actitud responsable frente al endeudamiento.

Falta de oficinas en el entorno (indicador 2)

La insuficiencia de sucursales bancarias, sobre todo en pequeñas comunidades rurales. Los riesgos asumidos en ciertos

sitios de implantación, por su supuesta falta de rentabilidad, conllevan que importantes fracciones del territorio de un país manifiesten una débil densidad de entidades bancarias hasta el punto de que es posible, por analogía con el diagnóstico establecido por ciertos geógrafos franceses de mediados del siglo XX, hablar de “desiertos bancarios”. En estos casos, no solamente la competencia es limitada, sino que la gama de los servicios financieros ofertados también será limitada. Esto supone un aumento de los riesgos de exclusión en caso de solicitud de préstamo o de un determinado tipo de servicio particular por parte de una persona con un perfil concreto.

Falta de requisitos administrativos (indicador 3)

La gran cantidad de documentación requerida para abrir una cuenta bancaria. Puede ser producto de ineficiencias en la recogida y procesamiento de información de las entidades bancarias, pero también puede ser el resultado de problemas institucionales y socioeconómicos que dificultan la evaluación financiera del cliente.

- Los altos costes asociados al mantenimiento de una cuenta bancaria, incluyendo condiciones sobre saldos mínimos, están directamente relacionados con la forma de operar del sistema bancario. Las causas, sin embargo, también son variadas ya que pueden reflejar ineficiencias en las operaciones bancarias, falta de competencia, o simplemente el alto coste financiero de prestar servicios a pequeña escala.

Con respecto a los obstáculos por las dificultades de utilización de los servicios financieros, los cuáles preceden cronológicamente a las dificultades de acceso, existen dos tipos de prácticas que suponen la imposibilidad de acceder a todos o a una parte de los

productos bancarios: la selección directa o indirecta por parte de las entidades bancarias y la autoexclusión por parte de los clientes.

Los demás indicadores de la dimensión causas de la exclusión financiera son: autoexclusión financiera, factores climatológicos y factores sociales.

Falta de cultura financiera (Dimensión 2)

Para (Tyson, 2008, pág. 11). Desgraciadamente, la mayoría de las personas no sabe cómo administrar sus finanzas personales porque no se le enseñó. Tal vez sus padres evadían hablar sobre las finanzas y el dinero junto a los niños, y en la mayoría de las escuelas, colegios o universidades no ofrecen un curso que enseñe u oriente esta habilidad trascendental necesaria durante toda la vida. Algunas personas tienen la dicha de aprender la clave del éxito en las finanzas con la familia, con amigos expertos en la materia o con buenos libros como este sobre las finanzas. Sin embargo, hay otros tantos que nunca aprenden esta habilidad y lo hacen por los caminos difíciles, cometiendo muchos errores que son muy costosos. La gente que no ha aprendido comete un sinnúmero de errores, y entre más errores se cometan, más dinero y tiempo se pierde. Además de los enormes costos financieros, está la carga emocional de no sentirse en control de sus propias finanzas. El estrés elevado y la ansiedad van de la mano con la falta de control de su dinero.

Actitud enérgica del cumplimiento de pago (indicador 1)

El Jurista (2018, pp12) El pago es la acción por la cual se entrega una cierta cantidad de dinero debida. Los derechos de crédito nacen para morir, mientras que los derechos reales son tendientes a permanecer en el tiempo.

La acción de cumplimiento de la obligación de pago no puede ser considerado un negocio jurídico ni un hecho jurídico. El pago es un acto voluntario y debido, lo que no impide que la realización pueda concluir con la celebración de negocios jurídicos.

Desconocimiento de las sanciones (indicador 2)

Muchos de nuestros clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019, por la poca cultura financiera que tienen no son conscientes de las repercusiones que conlleva tener sanciones por la demora en el pago de la deuda, por consiguiente, la institución les da facilidades en la cobranza para que así no ingresen a la lista de los clientes excluidos financieramente y ello les conlleve a limitaciones en el aspecto laboral, comercial.

Desconocimiento financiero (indicador 3)

Caja Piura, manual (2018). Sin alejarnos mucho del individuo como ser económico, la falta de educación financiera tiene para este individuo, además de las consecuencias personales, otras que tienen incluso repercusión global, como lo manifiesta el presidente de Rusia en su mensaje a la OECD (2013), donde conceptualiza que el desconocimiento de los productos financieros y de sus riesgos tiene un impacto negativo tanto en las finanzas y en la estabilidad económica general como también en los individuos y en los hogares, principalmente en los de bajos ingresos. Como lo enuncia, la catástrofe financiera global secundaria a la crisis podría haber sido causada por bajos niveles de alfabetización financiera. “Esto debería llamar la atención sobre la educación financiera a todos los niveles de educación, y la educación financiera es un ingrediente esencial para vivir en el siglo 21” (Groneman, Slocombe,

Railsback& Miller, 2011, p. 253).

Desinterés de acceso a nuevas evaluaciones de crédito (indicador 4)

Caja Piura, manual. (2018). La falta de cultura financiera también se refleja en muchos clientes deudores por el poco interés de entrar a nuevas evaluaciones de crédito con la consigna de no endeudarse más, teniendo presente que las finanzas y sobre finanzas son el movimiento del día a día en nuestro mundo financiero globalizado.

2.2.2.3 Clientes excluidos (dimensión 3)

(Unacc). La exclusión financiera se refiere a la dificultad o incapacidad de ciertos individuos para acceder a todos o algunos de los servicios financieros ofertados por entidades autorizadas. La exclusión financiera hace referencia a la imposibilidad, incapacidad o falta de acceso a los productos y servicios financieros más elementales, como pueden ser cuentas de ahorro, medios de pago, créditos o seguros.

Por consiguiente, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa tiene en sus listas de clientes deudores una clasificación definida de acuerdo al monto de su deuda, los cuales a su vez se convertirán en sus indicadores de esta dimensión, las cuales: son:

Definiciones extraídas del manual del proceso de recuperaciones de la caja municipal de ahorro y de Piura, (2018).

1. Clientes castigados con condonación, (indicador 1).

El cliente realiza un pago con un monto menor de su deuda total, al cual se realizó la deducción correspondiente de

descuento de intereses según lo propuesto por la institución, el deudor puede realizar pago único o hacerlo de manera fraccionada, al finalizar el acuerdo de pago propuesto el saldo restante será condonado, si bien el cliente cumplió con lo pactado el queda excluido de la institución, de ser nuevamente sujeto a posteriores créditos.

2. Clientes castigados sin condonación, (indicador 2).

El cliente realiza el pago por el monto de su deuda total, el deudor puede realizar pago único o hacerlo de manera fraccionada, la diferencia acá es que el cliente puede seguir realizando actividades financieras con la institución de una manera restringida y poco a poco viendo su regularización podrá tener un crédito normal sin restricciones.

3. Clientes transferidos, (indicador 3).

Los clientes transferidos son aquellos que son vendidos a una cartera de clientes y tienen la particularidad de que tiene que esperar dos años de sanción impuesta para poder reactivar las transacciones económicas con la institución.

4. Clientes vencidos, (indicador 4).

Los clientes que se encuentran en la condición de vencidos son clientes que tienen 30 días de mora y deben de regularizar lo más pronto posible la cancelación para reactivar sus actividades financieras.

5. Clientes sobre vencidos, (indicador 5).

Los clientes sobre vencidos son deudores que tienen 60 días de mora y deben de regularizar lo más pronto posible la cancelación para reactivar sus transacciones financieras.

2.3. Definición de términos básicos

Causas de la exclusión

Según Robins (1991,) “el triunfo del flujo ha hecho cada vez más difícil que autoridades y planificadores urbanos aseguren la cohesión”.

Cobranza

Gómez, V.& Suarez, R. (2011) “La operación de la cobranza transforma una cuenta o un documento a cobrar en un activo líquido y trae como resultado el ingreso de dinero”.

Crédito

Anticipación del capital presente hecha al capital futuro. (Álvaro de Helguera y Garcia, s/f)

Ingreso

Utilidad o beneficio que ingresa a las arcas de la empresa (Sánchez A, 2005)

Falta de cultura financiera

Para (Tyson, 2008, pág. 11). Desgraciadamente, la mayoría de las personas no sabe cómo administrar sus finanzas personales porque no se le enseñó.

Gestión

Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir una cosa. (Diccionario Manual de la Lengua Española).

La Gestión de Cobranzas

Consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. (Barreto, 2011; p.45).

Notificación por escrito

Documentos en físico que se envían a clientes morosos. (Carballo, C. y Villasmil, H. 2005).

Objetivos

Son fines que se presentan para alcanzar a través de una acción y función. (Wehrich, 1998).

Morosidad

Todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago a vencimiento. (Teruel, 1995).

Clientes

Individuos que utilizan o consumen productos o servicios de una organización (Manual de la Lengua Española, 2007).

Ingresos

Aumento del patrimonio empresarial. (Manual de la Lengua Española, 2007).

Gastos

Es el descenso de un activo por uso o consumo (Fulluna, C. & Paredes. J, 2008).

Insolvencia

Integrarse e interpretarse dentro del Ordenamiento Jurídico. (Nueva Ley Concursal. Exégesis del artículo 2.).

Empresa

Estudia el ámbito de las ciencias sociales y en particular dentro de la economía. (Gil, M., 2007).

Liquidez

Habilidad de transformar los activos en dinero (Burke, A., s/f).

Vencimiento

Ejecución de la etapa establecida (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007).

Pagos

Son las salidas de dinero de la tesorería de la empresa. (Fulluna, C. & Paredes, J, 2008).

Política de cobranza

La presente información sobre teoría, definiciones y tipos de políticas de cobranza se tomó de la tesis. La política de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017, del autor Arroyo y Rodríguez. F. (2018).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

2.4.2. Hipótesis específicas

Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

El proceso de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

La reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.

2.5. Variables.

2.5.1. Definición conceptual de las variables flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera.

Flexibilidad:

Fernández. (2016-11-24) Flexibilidad financiera una alternativa comercial para las empresas, refiere que “la flexibilidad financiera se refiere a la capacidad de adaptación, en lo financiero, de las personas y entidades a las cambiantes circunstancias del entorno externo e interno” (www.iriesgo.com, 2015).

Cobranzas:

Concepto de cobro Según Lardents (1981), la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no (Créditos) en un activo líquido (Disponible).

Cobranza. Ettinger y Goliet (2000): Define que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

Exclusión financiera

Es la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas” (Sinclair, 2001).

- 2.5.2.** Definición operacional de las variables flexibilidad en las cobranzas y exclusión financiera.

Flexibilidad en las cobranzas:

La flexibilidad en las cobranzas consiste en la aplicación de técnicas de cobranza para recuperar la inversión de la entidad financiera, cuidando de no alejarlo ni perder al cliente en este objetivo. La variable flexibilidad en la cobranza está conformada por 4 dimensiones las cuales son: Políticas de cobranza el cual a su vez consta de 3 indicadores, procesos de cobranza el cual a su vez consta de 5 indicadores, gestión de cobranza el cual consta de 3 indicadores,

flexibilidad en el cobro el cual a su vez consta de 3 indicadores, haciendo un total de 14 indicadores. La escala de valoración de la presente variable es politómica porque consta de 4 valores los cuales son: nunca = 1. Casi nunca = 2, casi siempre = 3 y siempre =4.

Exclusión financiera:

La exclusión financiera es el acto de marginar a un ciudadano o ciudadanos a los beneficios de ingresar al sistema financiero ya sea por analfabetismo, condición social, religioso o personal para poder realizar las diferentes transacciones básicas, el cual es una desventaja en estos tiempos globalizados para poder desarrollarse en nuestras actividades laborales. La variable exclusión financiera se compone de 3 dimensiones las cuales son: Causas de exclusión el cual está conformado por 6 indicadores, falta de cultura financiera el cual está conformado por 4 indicadores, clientes excluidos el cual está conformado por 5 indicadores, haciendo un total de 15 indicadores. La escala de valoración de la presente variable es politómica porque consta de 4 valores los cuales son: nunca = 1. Casi nunca = 2, casi siempre = 3 y siempre =4.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable 1 Flexibilidad en las cobranzas

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	01	¿Las políticas restrictivas aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?	Ordinal
	Políticas liberales	02	¿Las políticas liberales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?	
	Políticas racionales	03	¿Las políticas racionales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?	
	Cobranza preventiva	04	¿La cobranza preventiva aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?	

Procesos de cobranza	Cobranza administrativa	05	¿La cobranza administrativa aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre
	Cobranza formal	06	¿La cobranza formal aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?	
	Cobranza extrajudicial	07	¿La cobranza extrajudicial aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?	
	Cobranza judicial	08	¿La cobranza judicial aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?	
Gestión de cobranza	Cobranza permanente, empática y afectiva.	09	¿Los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito son permanentes, empáticos y afectivos al momento de realizar la cobranza en la oficina o domicilio?	4. Siempre
	Disponibilidad de recursos humanos capacitados.	10	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cuenta con disponibilidad de recursos humanos permanente, capacitados, empáticos para la gestión de la cobranza de su deuda?	
	Disponibilidad de recursos económicos, (logística).	11	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, cuenta con disponibilidad de recursos económicos permanentes, para sus gestores de cobranza?	
Reacción sobre la flexibilidad del cobro	Voluntad de pago	12	¿La voluntad de pago de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es notoria y permanente?	
	Actitud del cliente	13	¿La actitud de los clientes deudores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, frente a la flexibilidad de cobranza es notorio y permanente?	
	Cambio de actitud del cliente	14	¿Se evidencia el cambio de actitud del cliente frente a la flexibilidad de la cobranza aplicada por los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?	

Variable 2 exclusión financiera

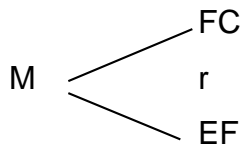
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
Causas de la exclusión	Irresponsabilidad en las fechas de pago.	01	¿Usted es irresponsable deliberadamente en la fecha del pago de su deuda?	Ordinal
	Falta de oficina en el entorno.	02	¿Cuándo usted necesita realizar un pago atrasado encuentra una oficina o cajero cerca del lugar donde vive de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?	
	Falta de requisitos administrativos.	03	¿Usted no cuenta con requisitos administrativos para abrir una cuenta corriente, (DNI, domicilio, recomendaciones, etc.), por falta de dinero, tiempo o negligencia de usted?	
	Autoexclusión financiera.	04	¿Usted se autoexcluye de inscribirse en sacar una cuenta bancaria por desconfianza de la institución financiera, personal o laboral?	
	Factores climatológicos	05	¿Los factores climatológicos son un factor para que usted no se inserte al sistema financiero de nuestra institución?	

	Factores sociales	06	¿Los factores sociales como el COVID - 1 influyen para que usted no se inserte en el sistema financiero de la institución?	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Casi siempre 4. Siempre
Falta de cultura financiera	Actitud enérgica al incumplimiento del pago.	07	¿Usted tiene una actitud enérgica al incumplimiento del pago de sus deudas por qué piensa que si no paga la deuda quedará hay y no habrá repercusiones; prendarias ni judiciales en el futuro?	
	Desconocimiento de las sanciones.	06	¿Usted tiene desconocimiento de las sanciones aplicadas a los clientes que no pagan su deuda y las consecuencias que estas acarrearán en lo personal, laboral y social?	
	Desconocimiento financiero.	09	¿Usted desconoce las ventajas de estar en una entidad financiera y las oportunidades que esta nos puede ofrecer para desarrollarnos personalmente y laboralmente?	
	Desinterés de acceso a nuevas evaluaciones de crédito.	10	¿Usted por qué tiene desintereses a nuevas evaluaciones de crédito en la entidad financiera?	
Clientes excluidos	Cientes castigados con condonación.	11	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado con condonación y las consecuencias que esta acarrea en el futuro al ser excluido de la institución?	
	Cientes castigados sin condonación.	12	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado sin condonación y la oportunidad que le da la institución financiera de seguir siendo cliente?	
	Cientes transferidos	13	¿Usted es un cliente transferido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consiente que ya podrá realizar transacciones comerciales con la institución financiera y las consecuencias que estas acciones le acarrearán?	
	Cientes vencidos	14	¿Usted es un cliente vencido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consiente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?	
	Cientes sobre vencidos	15	¿Usted es un cliente sobre vencido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y es consiente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La investigación se consideró un diseño no experimental, transeccional correlacional como hace referencia Sánchez y Reyes (2002). La investigación es no experimental cuando no se manipula ninguna de las variables, seguido de transeccional por que se aplica el instrumento de investigación un solo momento y correlacional se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables de estudio. El diseño es:



Donde:

M = Clientes que asisten a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.

FC= Flexibilidad en las cobranzas

r = Relación

EF = Exclusión financiera

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, porque tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos inmediatos en un orden de transformar los contextos.

3.2. Población y muestra

Población:

La totalidad de la población es la suma de las poblaciones parciales de acuerdo a la categorización de su deuda, las cuales son:

1. Clientes castigados Callería	=	291
2. Clientes castigados Yarinacocha	=	163
3. Clientes transferidos Callería	=	684
4. Clientes transferidos Yarinacocha	=	375
5. Clientes vencidos Callería	=	28
6. Clientes vencidos Yarinacocha	=	13
7. Clientes sobrevencidos Calleria	=	33
8. Clientes sobrevencidos Yarinacocha	=	15
Total, población	=	1,602

Muestra:

Sierra (1988), señala que la muestra es parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. El tipo de muestreo que se utilizará es aleatorio simple.

Para poder encontrar el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente formula.

Tamaño de la muestra:

$$\begin{aligned} \text{Cuando: } & Z= 1.96 \\ & N= 1,602 \\ & P= 0.5 \\ & Q= 0.5 \\ & E= 0.05 \end{aligned}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2}$$
$$1538.560 = \frac{1538.560}{4.9629} = n = \mathbf{310}$$

Después de aplicar la fórmula de muestra a trabajar con los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa. 2019, fue de **310** clientes.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validado a través de juicio de expertos mediante “Fichas de validación”, por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister. Ver Anexo 3.

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
2	Magister	Lila Ramírez Zumaeta	Aplicable
1	Doctor	Percy Orlando Rojas Medina	Aplicable
3	Magister	Aliaga Rojas, Cesar Dolores	Aplicable

Confiabilidad

Se utilizó el índice “Alfa de Cron Bach”, para medir el grado de confiabilidad, con el software SPSS versión 25. Los valores alfa de Cron Bach están entre: 0 – 0.5 No confiable; 0.5 – 0.7 Confiable y 0.7 – 1.0 Altamente confiable (Aguirre, 2015, p.4).

La Prueba Piloto fue aplicada a 65 clientes con deudas en la primera

variable de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa. Obteniendo un Coeficiente Alfa de cron Bach para el Instrumento: “Flexibilidad en las cobranzas” de $\alpha = 0.927$ (Altamente confiable) y para el Instrumento: “Exclusión financiera” de $\alpha = 0.812$ (Altamente confiable). De la segunda variable con 15 ítems, también con 65 clientes.

Flexibilidad en las cobranzas (variable 1)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	65	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	65	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,927	14

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Exclusión financiera (variable 2)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	65	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	65	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	15

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS y Excel, se obtuvo tablas y gráficos estadísticos correspondientes a las preguntas planteadas.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS:

4.1. Presentación de resultados

Los datos de la encuesta se organizan y se presentan en tablas y figuras, contrastando las hipótesis formuladas, procesando con el programa SPSS. V.22.

Tabla 1 Dimensión: Las Políticas de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	124	40
	CASI SIEMPRE	143	46,13
	CASI NUNCA	42	13,55
	NUNCA	1	0,32
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

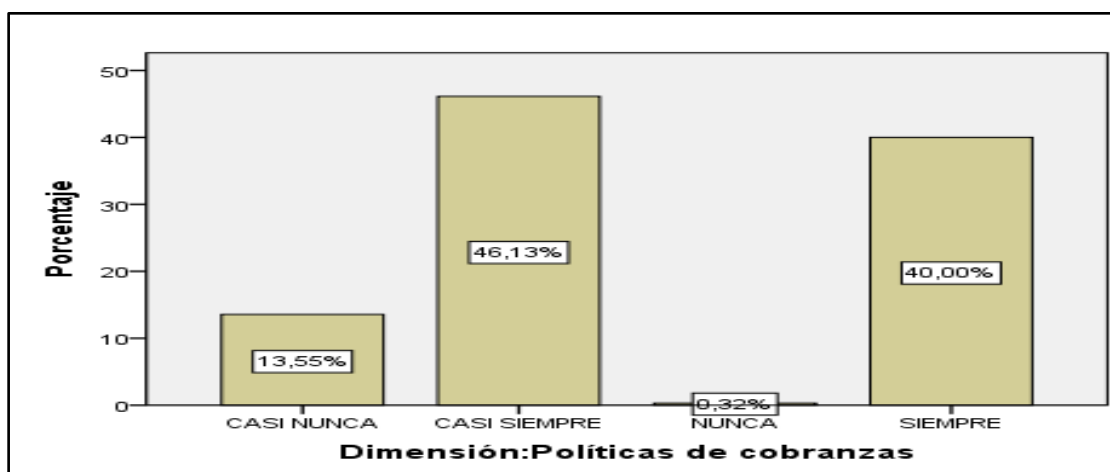


Figura1: Dimensión: Políticas de cobranzas

Fuente: Tabla 1

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa el 40% de encuestados refieren que siempre se desarrolla políticas de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 0,32% nunca, 46,13% casi siempre y 13,55% casi nunca.

Tabla 2 Dimensión: Procesos de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	38	12,26
	CASI SIEMPRE	208	67,10
	CASI NUNCA	54	17,42
	NUNCA	10	3,22
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

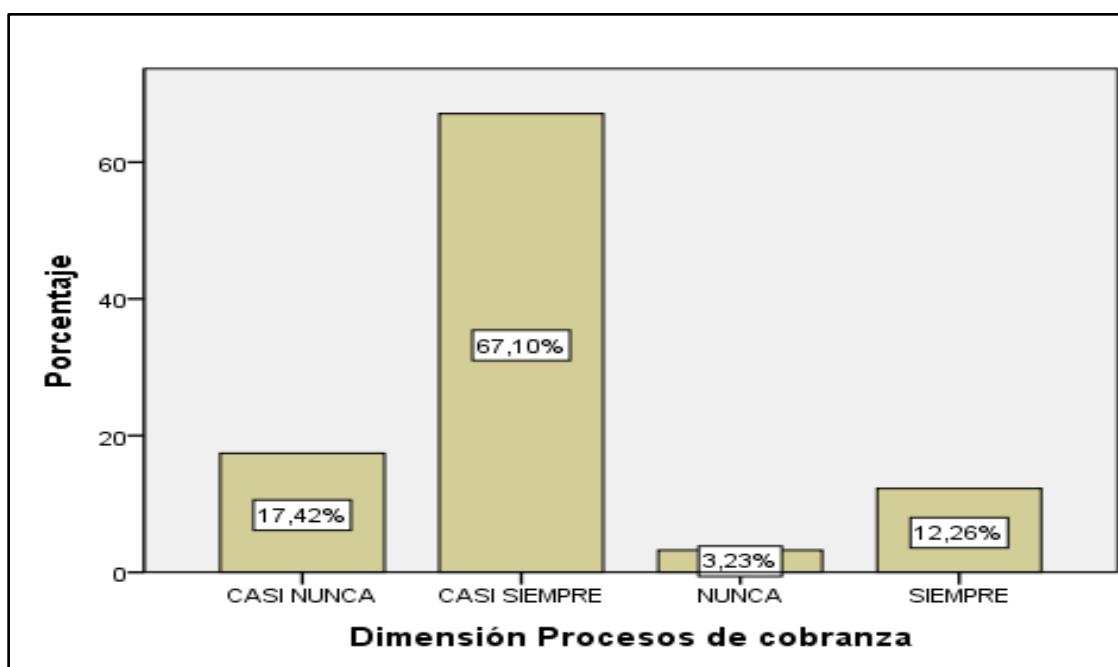


Figura2: Dimensión: Proceso de cobranzas

Fuente: Tabla 2

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa el 12,26% de encuestados refieren que siempre se desarrolla procesos de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 67,10% casi siempre, 17,42% casi nunca y 3,23% nunca.

Tabla 3 Dimensión: La gestión de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	130	40
	CASI SIEMPRE	118	46,13
	CASI NUNCA	46	13,55
	NUNCA	16	0,32
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

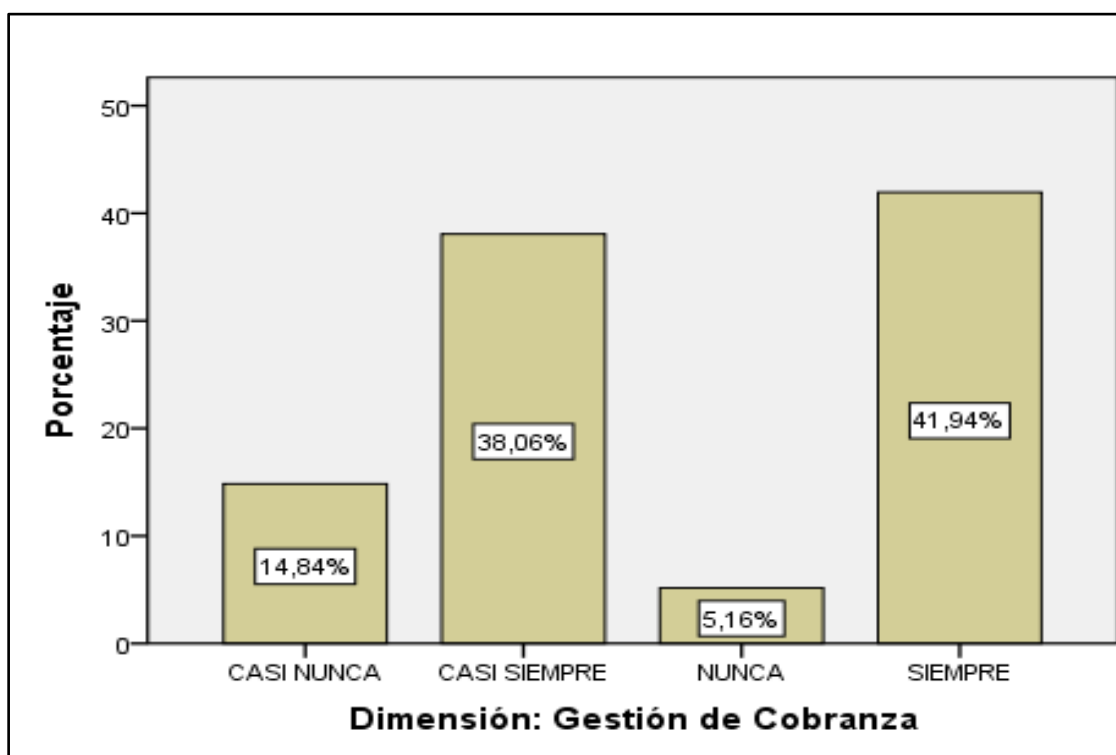


Figura3: Dimensión: La gestión de cobranzas

Fuente: Tabla 3

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa el 41,94% de encuestados refieren que siempre se desarrolla gestión de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 38,06% casi siempre, 14,84% casi nunca y 5,16% nunca.

Tabla 4 Dimensión: La reacción sobre la flexibilidad de cobro en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	102	32,90
	CASI SIEMPRE	152	49,03
	CASI NUNCA	42	13,55
	NUNCA	14	4,52
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

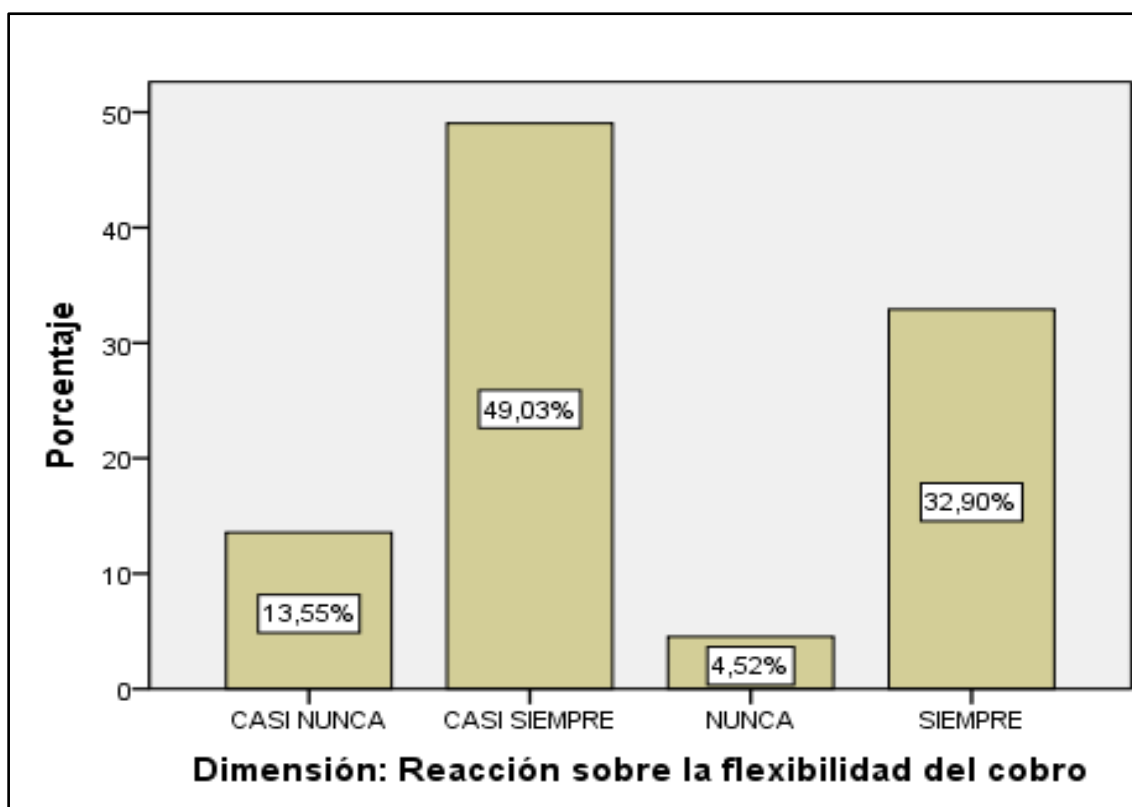


Figura4: Dimensión: La reacción de sobre flexibilidad de cobro
Fuente: Tabla 4

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa el 32,90% de encuestados refieren que siempre existe una reacción sobre la flexibilidad del cobro en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 49,03% casi siempre, 13,55% casi nunca y 4,52% nunca.

Tabla 5 Variable: Flexibilidad en las cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	4	1,29
	CASI SIEMPRE	228	73,55
	CASI NUNCA	68	21,93
	NUNCA	10	3,23
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

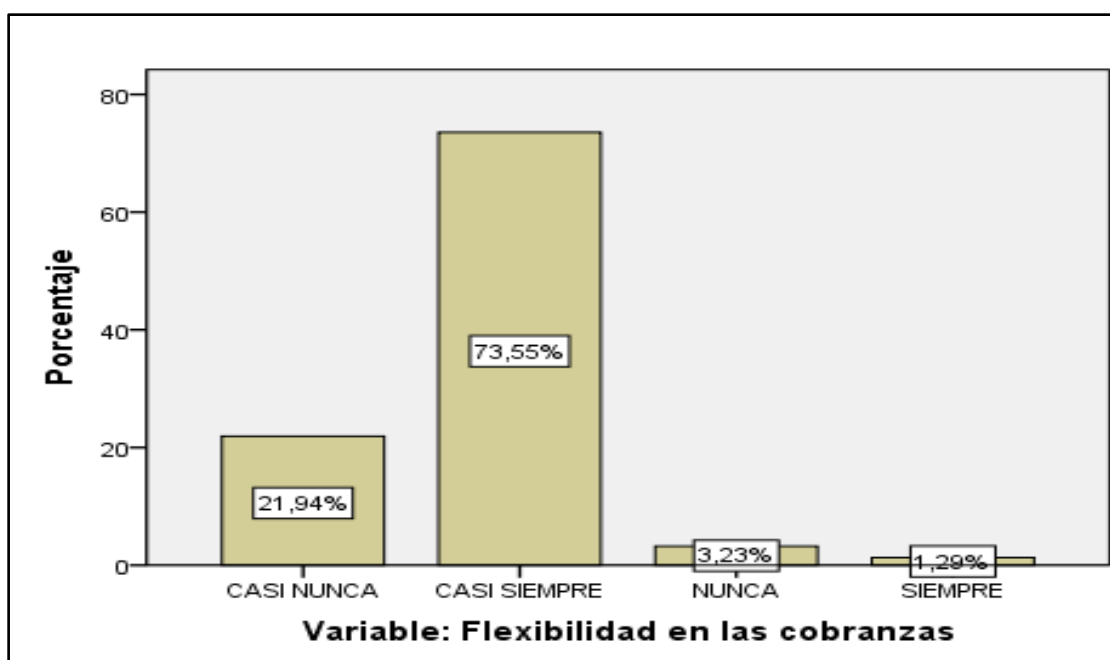


Figura5: Variable: Flexibilidad en las cobranzas

Fuente: Tabla 5

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa el 1,29% de encuestados refieren que siempre se desarrolla flexibilidad en las cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 73,55% casi siempre, 21,94% casi nunca y 3,23% nunca.

Tabla 6 Dimensión: Causas de la exclusión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	4	40
	CASI SIEMPRE	188	46,13
	CASI NUNCA	110	13,55
	NUNCA	8	0,32
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

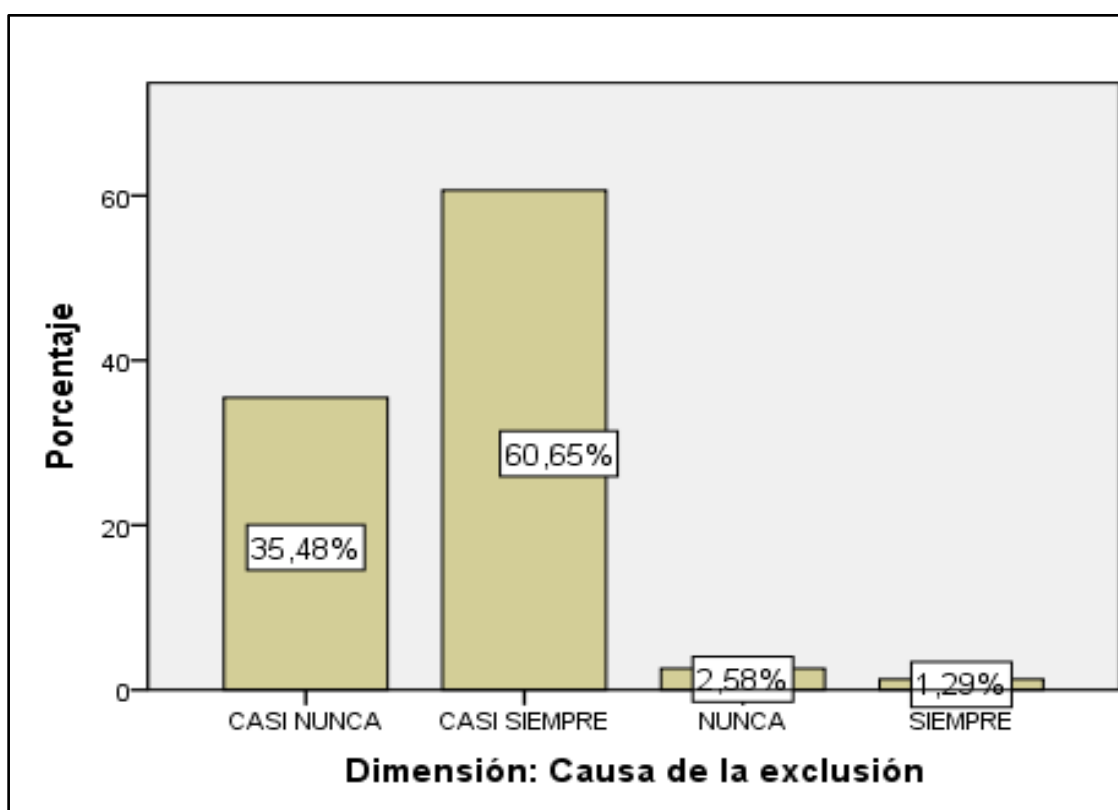


Figura6: Dimensión: Causas de la exclusión

Fuente: Tabla 6

Interpretación: De la tabla y figura 6, se observa el 1.29% de encuestados refieren que siempre existe una causa de la exclusión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 60,65% casi siempre, 35,48% casi nunca y 2,58% nunca.

Tabla 7 Dimensión: Falta de cultura financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	96	39,97
	CASI SIEMPRE	158	50,97
	CASI NUNCA	52	16,77
	NUNCA	4	1,29
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

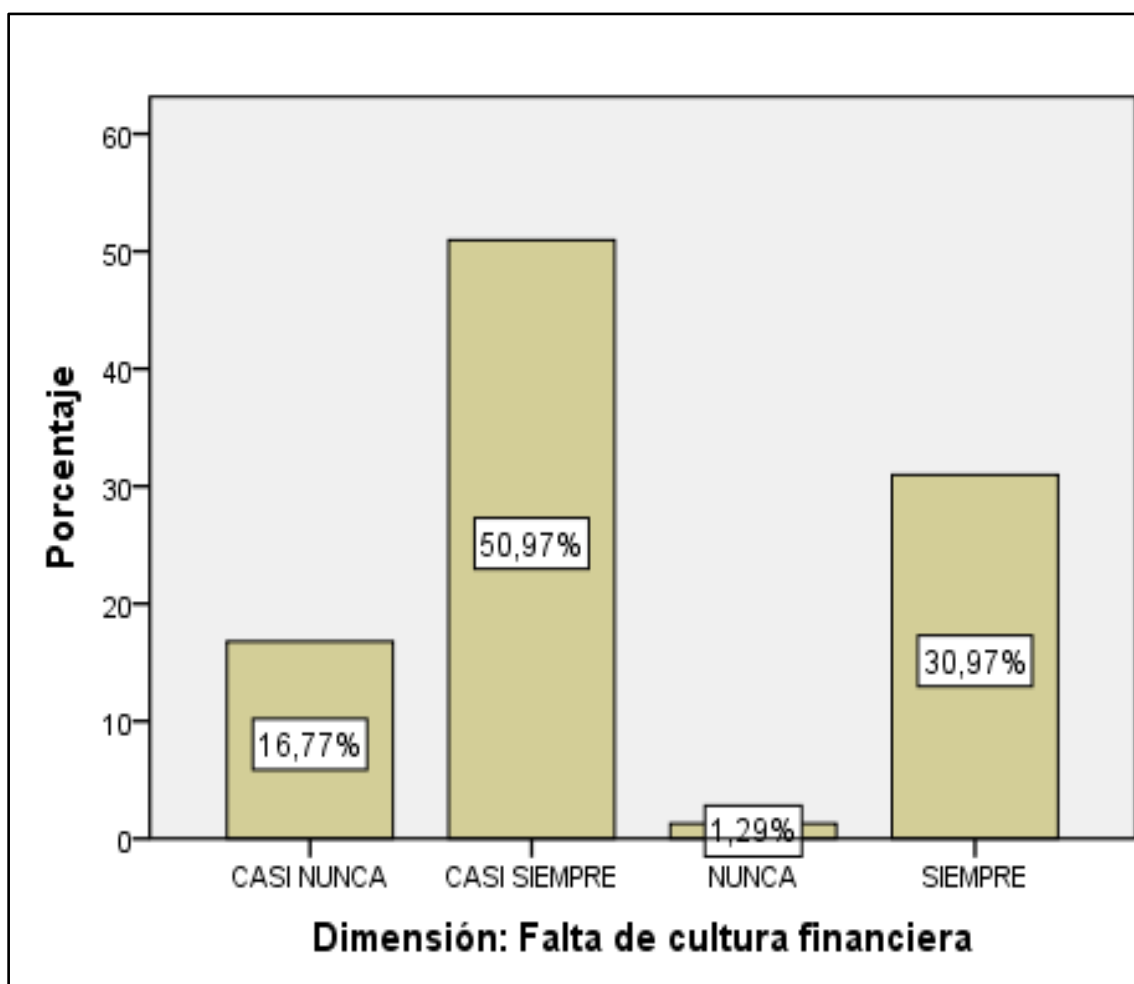


Figura7: Dimensión: Falta de cultura financiera
Fuente: Tabla 7

Interpretación: De la tabla y figura 7, se observa el 30,97% de encuestados refieren que siempre existe falta de cultura financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 50,97% casi siempre, 16,77% casi nunca y 1,29% nunca.

Tabla 8: Clientes excluidos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	73	23,55
	CASI SIEMPRE	192	61,94
	CASI NUNCA	41	13,22
	NUNCA	4	1,29
	TOTAL	310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

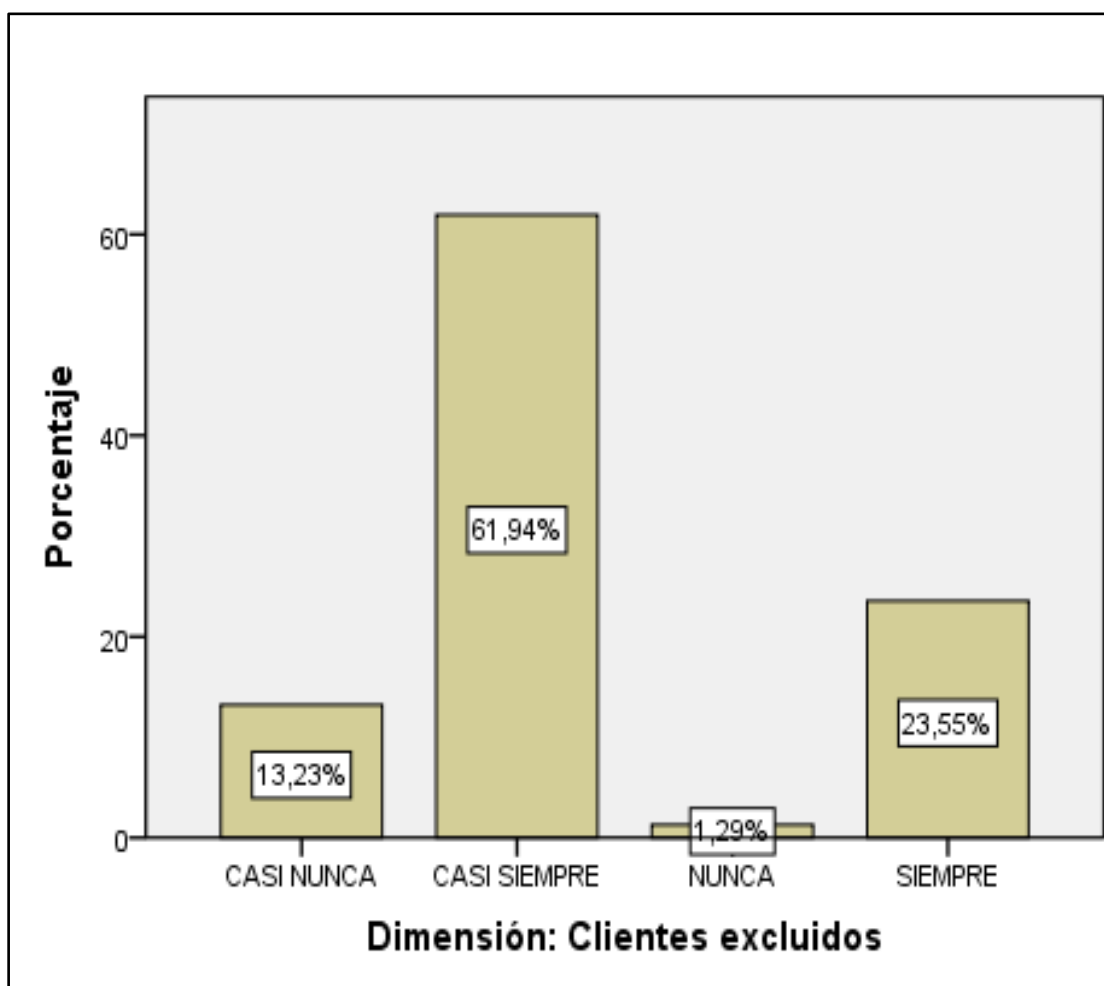


Figura8: Dimensión: Clientes excluidos
Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 8, se observa el 23,55% de encuestados refieren que siempre existe clientes excluidos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 61,94% casi siempre, 13,23% casi nunca y 1,29% nunca.

Tabla 9 Variable: Exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	44	14,19
	CASI SIEMPRE	218	70,33
	CASI NUNCA	4	14,19
	NUNCA	44	1,29
TOTAL		310	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

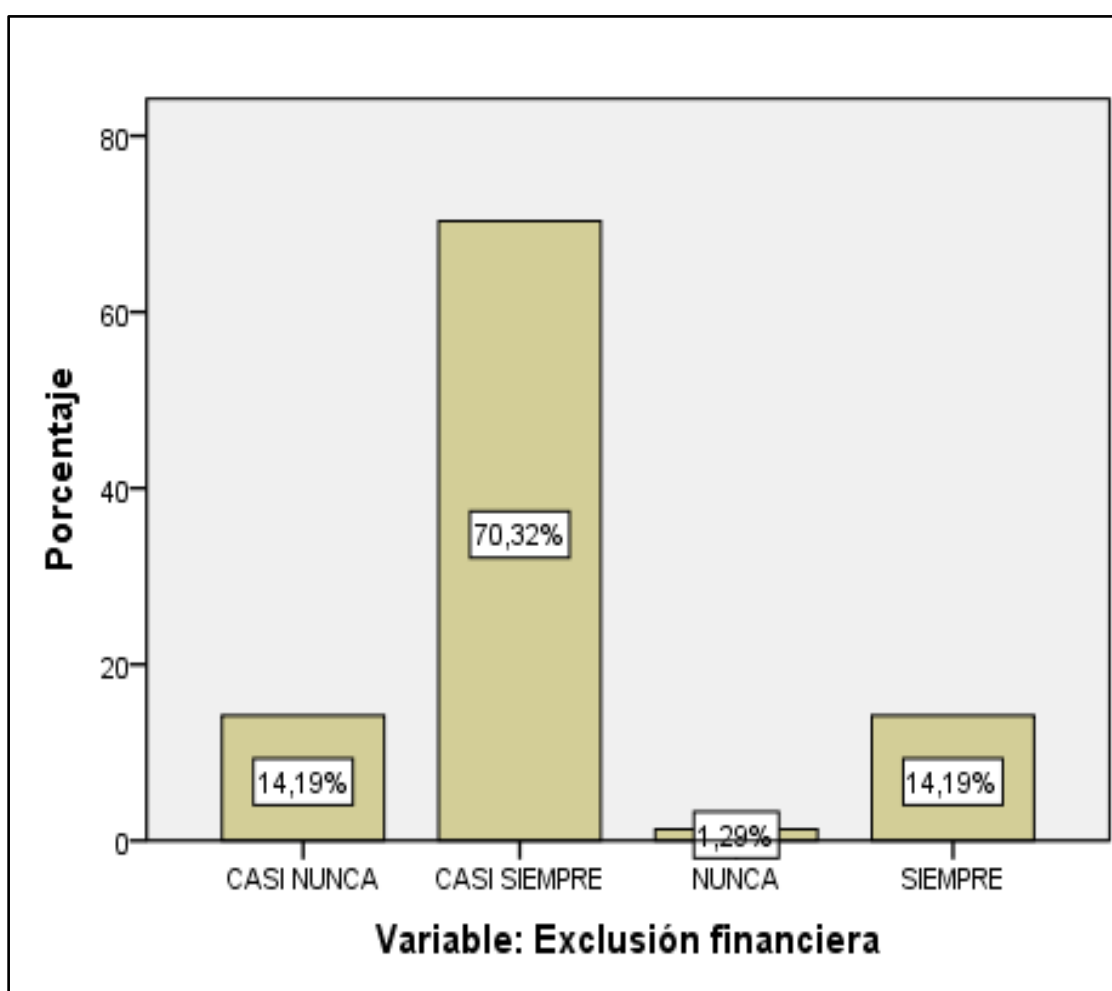


Figura9: Variable: Exclusión financiera
Fuente: Tabla 9

Interpretación: De la tabla y figura 9, se observa el 14,19% de encuestados refieren que siempre existe exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 70,32% casi siempre, 14,19% casi nunca y 1,29% nunca.

HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

Ho: La flexibilidad en las cobranzas no se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Hi: La flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Tabla10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre variables La flexibilidad en las cobranzas y exclusión financiera

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de	Variable:	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
Spearman	flexibilidad en las	Sig. (bilateral)	.	,000
	cobranzas	N	310	310
	Variable: exclusión	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
	financiera	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	310	310

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,637$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Ho: Las políticas de cobranzas no se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Hi: Las políticas de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Tabla11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión política de cobranzas y la variable exclusión financiera

Correlaciones				
			D1	V2
Rho de	Dimensión: Política	Coeficiente de correlación	1,000	,437**
Spearman	de cobranzas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	310	310
	Variable: exclusión	Coeficiente de correlación	,437**	1,000
	financiera	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	310	310

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,437$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que las políticas de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Ho: El proceso de cobranzas no se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Hi: El proceso de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Tabla12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión proceso de cobranzas y la variable exclusión financiera

Correlaciones				
			D2	V2
Rho de	Dimensión:	Coeficiente de correlación	1,000	,325**
Spearman	Proceso de	Sig. (bilateral)	.	,000
	cobranzas	N	310	310
	Variable: exclusión	Coeficiente de correlación	,325**	1,000
	financiera	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	310	310

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22

Interpretación: De la tabla12, después de aplicar la prueba estadística Spearman

se obtiene $r = 0,325$ correlación moderada positiva y p valor = $0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que el proceso de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Ho: La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Hi: La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Tabla13 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión la gestión cobranzas y la variable exclusión financiera

			Correlaciones	
			D3	V2
Rho de Spearman	Dimensión: La gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	310	310
Variable: exclusión financiera	exclusión financiera	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	310	310

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,535$ correlación moderada positiva y p valor = $0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

Ho: La reacción sobre la flexibilidad de cobro no se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Hi: La reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Tabla14 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión La reacción sobre la flexibilidad de cobro y la variable exclusión financiera

		Correlaciones		
			D4	V2
Rho de Spearman	Dimensión: La reacción sobre la flexibilidad de cobro	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	310	310
Variable: exclusión financiera		Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	310	310

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla14, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,436$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

4.2. DISCUSIÓN

De los resultados de esta investigación y partiendo de la pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión en el trabajo de investigación.

De los resultados obtenidos de la Tabla y figura 5, sobre la variable flexibilidad en las cobranzas del 100%, el 1,29% de encuestados refieren que siempre se desarrolla flexibilidad en las cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 73,55% casi siempre, 21,94% casi nunca y 3,23% nunca y la variable exclusión financiera el 14,19% de encuestados refieren que siempre existe exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 70,32% casi siempre, 14,19% casi nunca y 1,29% nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Caiza. (2015), Donde refiere se debe implementar a corto y mediano plazo acciones de gestión de cobranza, de manera sistemática, basado en promover procesos eficientes asimismo coincide con Pun (2020), afirma que del total de los clientes morosos castigados por la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Piura Agencia Pucallpa siempre tienen presente alternativas de cobranza para sus clientes, lo confirma Fernández. (2016) la flexibilidad financiera se refiere a la capacidad de adaptación, en lo financiero, de las personas y entidades a las cambiantes circunstancias del entorno externo e interno. La variable flexibilidad en las cobranzas se sustenta en Ettinger y Goliet (2000) y la variable exclusión financiera Servet (2001). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,637$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019. .,

De los resultados obtenidos de la Tabla y figura 1, sobre la dimensión

Políticas de cobranzas el 40% de encuestados refieren que siempre se desarrolla políticas de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 0,32% nunca, 46,13% casi siempre y 13,55% casi nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Pun (2020), refiere que a los clientes siempre se presenta beneficios por pagos puntuales, alternativas de cobranzas a sus clientes, asimismo coincide con las conclusiones de Caiza. (2015), cuando señala se debe tomar en cuenta al órgano estructural y funcional, así como el flujo gramas para cumplir con las disposiciones de los organismos de control y lograr eficiencia en las actividades administrativas y financieras lo conforma con Samillan y Gonzales (2017) Esta dimensión se sustenta en Higuerey (2007), donde señala falta de implementación de ciertas medidas o del establecimiento de políticas para poder recuperar sus cuentas incobrables en un determinado tiempo, muchas veces la situación económica de la empresa se ve afectada en la realización de sus operaciones, debido a que los retrasa para que no puedan seguir invirtiendo, lo cual origina que tengan una utilidad menor e inclusive pérdidas. La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,637$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor}= 0,000 < 0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye las políticas de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

De los resultados obtenidos de la Tabla y figura 2, sobre la dimensión procesos de cobranzas el 12,26% de encuestados refieren que siempre se desarrolla procesos de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 67,10% casi siempre, 17,42% casi nunca y 3,23% nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Guajaro. (1991). Refiere que debemos estar atentos a vigilar y controlar las acciones en este departamento. Asimismo, los créditos a los clientes debemos hacerlo siempre pensando en minimizar el riesgo y manteniendo un estricto control sobre el crédito y la cobranza, es por ello que la cobranza debe ser eficiente y oportuna para evitar los riesgos.

Esta variable está sustentada en Morales (2014). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se

obtiene $r= 0,325$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor}= 0,000 <0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que el proceso de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

De los resultados obtenidos de la Tabla y figura 3, sobre la dimensión gestión de cobranzas el 41,94% de encuestados refieren que siempre se desarrolla gestión de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 38,06% casi siempre, 14,84% casi nunca y 5,16% nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Caiza. (2015). Donde refiere que se debe implementar a corto y mediano plazo acciones de gestión de cobranza, de manera sistemática, basado en promover procesos eficientes, utilizando la mejor tecnología para este fin, lo mismo señala Samillan y González (2017), se debe implementar políticas de cobros que permita recuperar cuentas incobrables en un determinado tiempo. Esta dimensión se sustenta en Barreto, (2011) y Cardozo (2015). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,535$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor}= 0,000 <0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.

De los resultados obtenidos de la Tabla y figura 4, sobre la dimensión la reacción sobre la flexibilidad de cobro, el 32,90% de encuestados refieren que siempre existe una reacción sobre la flexibilidad del cobro en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 49,03% casi siempre, 13,55% casi nunca y 4,52% nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Rengifo. Riva y Valdivia. (2020), cuando señala la gestión de cobranzas se agudizó en 35.4% del año 2017 quedando como cobranza retrasadas de 64.6% para ellos la empresa debe implementar estrategia de cobros.

Esta dimensión está sustentada en Barreto (2011), refiere es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y

pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos. La hipótesis planteada se contrasta en la tabla12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,436$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor}= 0,000 <0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye la reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteada en la investigación.

PRIMERA CONCLUSIÓN

Se concluye que la flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, 2019, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,637$ correlación moderada positiva y p valor= $0,000 <0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, se observa el 1,29% de encuestados refieren que siempre se desarrolla flexibilidad en las cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 73,55% casi siempre, 21,94% casi nunca y 3,23% nunca, respecto a la variable exclusión financiera, el 14,19% de encuestados refieren que siempre existe exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 70,32% casi siempre, 14,19% casi nunca y 1,29% nunca.

SEGUNDA CONCLUSIÓN

Se concluye que las políticas de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, 2019, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,437$ correlación moderada positiva y p valor= $0,000 <0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 40% de encuestados refieren que siempre se desarrolla políticas de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 0,32% nunca, 46,13% casi siempre y 13,55% casi nunca.

TERCERA CONCLUSIÓN

Se concluye que el proceso de cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, 2019, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,325$ correlación moderada positiva y p valor= $0,000 <0.01$. Asimismo se observa el 12,26% de encuestados refieren que siempre se desarrolla procesos de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 67,10% casi siempre, 17,42% casi nunca y 3,23% nunca.

CUARTA CONCLUSIÓN

Se concluye que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, 2019, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,535$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 41,94% de encuestados refieren que siempre se desarrolla gestión de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 38,06% casi siempre, 14,84% casi nunca y 5,16% nunca.

QUINTA CONCLUSIÓN

Se concluye que la reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, 2019, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,436$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,000 < 0.01$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 32,90% de encuestados refieren que siempre existe una reacción sobre la flexibilidad del cobro en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, seguido de 49,03% casi siempre, 13,55% casi nunca y 4,52% nunca.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y conclusiones generados paso a mencionar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, de acuerdo a sus resultados obtenidos todavía existe un 25% de clientes tiene la necesidad de flexibilizar las cobranzas que todo ello va incidir en la exclusión financiera del cliente.
- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, de acuerdo a sus resultados obtenidos respecto a políticas de cobranzas implementar estrategias que sean ejecutable en disminuir el periodo de morosidad y pérdidas incobrables.
- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, de acuerdo a sus resultados obtenidos respecto al proceso de cobranzas se debe establecer estrategias para la situación de cada cliente al no cumplir con los pagos a tiempo, es por ello que la cobranza debe ser eficiente y oportuna para evitar los riesgos que se presentan ante el proceso de cobranzas.
- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, de acuerdo a sus resultados obtenidos respecto a gestión de cobranzas implementar estrategias o acciones a corto y mediano plazo que sean aplicadas adecuadamente oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos sea lo más rápido y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.
- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Pucallpa, de acuerdo a sus resultados obtenidos respecto a la reacción sobre la flexibilidad de cobro, que los empleados de la entidad estén dispuestos a atender a los clientes y eviten de realizar su pago fuera de fecha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aalbers, B. (2003): "Control institucional del 'redlining' bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas", Quaderns de Política Econòmica, Revista electrònica, 2^a època, Vol. 5, sept.-dic. 2003, pp. 36-48, <http://www.uv.es/poleco>.
- Aldaz, M. y Aldaz, L. (2002): "Problemática en la creación y desarrollo de los NYE", Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Vol. VI, nº 119.
- Alfaro Q y Vargas C (2016), en su tesis: "Las políticas de Cobranza como Determinante del Nivel de la Morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú en la Ciudad de Trujillo año 2016", Universidad Privada Antenor Orrego, Para Obtener el Título Profesional de Contador Público, file:///C:/Users/ADMINIST/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF.
- Álvaro y Arroyo. (2018). Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de Beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, 2017. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Lambayeque – Chiclayo.
- BANCO CENTRAL EUROPEO (2004): Blue Book, Francfort, Alemania, Banco Central Europeo.
- Banco Mundial (2005): Focus onSustainability 2004, Banco Mundial, Nueva York.
- Bayot, B. (2002): "Elaborationd'unservicebancaireuniversel", Primera parte: L'accèsou le maintiend'uncomptebancaire, ReseauFinancementAlternatif, Namur (Bélgica).
- Bond, P. y Krishnamurty, A. (2004): "Regulating exclusion from financial markets", Review of Economic Studies, nº 71, pp. 681-707.
- Brachfield, P. (2003). Recobrar impagados y Negociar con Morosos. Barcelona Capitulo II, Edición gestión S.A. Recuperada de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/uceda_lorena_ventas_credito_morosidad_clientes.pdf
- Brunet, F.; Robert, C.;Siganos, F. (2004):«L'exclusionbancaire et financière», Recherchesociale, nº 169, Paris: FORS-RechercheSociale, pp. 4-61.
- Brunet, F.; Robert, C. y Siganos, F. (2003): L'exclusionbancaire et financière,

- Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Fors-Recherche sociale, Paris.
- Caja Piura. (2018). Manual del proceso de recuperaciones. Agencia principal – Lima.
- Campodónico y Arévalo. (2017-2018). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa BereamService S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodo 2017 – 2018. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.
- Carbó, S. y Liñares, J.M. (2005): “Cajas de ahorros, tecnología y la inclusión financiera”, Cuadernos de Información Económica, nº 188, pp. 105-112.
- Carbó, S. y López, R. (2002): “La inclusión financiera: un paso cualitativo más”, Cuadernos de Información Económica, nº 170, pp. 79-90.
- Carbó, S. y López, R. (2005): “Exclusión financiera: un panorama”, Perspectivas del Sistema Financiero, nº 84, pp. 1-12.
- Carbó, S.; Rodríguez, F. y López, R. (2000): “Las cajas de ahorros: algo más que instituciones financieras”, Cuadernos de Información Económica, nº 158, pp. 65-76.
- Caskey, J.P. (2002): Bringing unbanked households into banking system, documento para el Centro Conjunto para Estudios de la Vivienda de la Brookings Institution y la Universidad de Harvard, mimeo.
- Chiriboga, Albertho. (2008). Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, (Sexta Edición), Ecuador edición Universitaria.
- Clermont y otros (2005): Apprentissage et réussites : Premiers résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes, Organisation de coopération et de développement économiques, mayo.
- Comisión Europea (2000): Eurobarometro, Financial Services, European and Financial Services, mayo.
- Corr, C. (2006): Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review, Combat Poverty Agency, Dublin.
- CREDES. ÉBERMEYER, S.; CLÉMENT, M.; SÉVIN, M. (2003): « Étude sur l'exclusion bancaire et financière des ménages en difficulté », rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Lyon: Économie et Humanisme.
- Daly, M. y Leinard, M. (2002): Against All Odds: Family Life on a Low income, Combat Poverty Agency, Dublin.

- Davie, S. (2005): "The politics of accounting, race, and ethnicity: A story of a Chief-based preferencing", *Critical Perspectives on Accounting* (en prensa).
- Del Valle. (2018). El proceso de cobranza y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, ATE, 2017. (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima.
- Donovan, N. y Palmer, G. (1999): *Meaningful Choices. The Policy Options for Financial Exclusion*, New Policy Institute.
- Dourgnon, P.; Grignon, M. y Jusot, F. (2001): «L'assurance maladie réduit-elle les inégalités sociales de santé? Une revue de littérature», *Question d'économie de la santé*, n° 43, Paris
- FSA (FINANCIAL SERVICES AUTHORITY) (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, FSA, Londres.
- García C. (2005): "La experiencia de una caja de ahorros para combatir la exclusión financiera", *Perspectivas del Sistema Financiero*, n° 84, pp. 43-53.
- Gardener y Carbó, S. (2004): *Financial exclusion in the US, UK and Italy: Lessons for the Spanish Market*, Estudios de la Fundación, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid.
- Gardner, E.; Molyneux, P. y Carbó, S. (2005): "La exclusión financiera: un estudio comparativo", *Perspectivas del Sistema Financiero*, n° 84, pp. 13-24.
- Gloukoviezoff, G. (2001): « L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'accès à l'autonomie », *Memoria de DEA Histoire et analyse économiques des institutions et des organisations*, Université Lumière Lyon2.
- Gloukoviezoff, G. (2004-A): "De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociales», *RFAS*, n° 3, pp. 11-38. GLUKOVIEZOFF, G. (2004-B): *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, *Les Travaux de l'Observatoire*, Centre Walras, Université Lumière Lyon 2, pp. 167-204.
- Gloukoviezoff, G. (2005): «Banques et responsabilité sociales: ¿existe-t-il une spécificité mutualiste face à l'exclusion bancaire?», ponencia presentada en «La responsabilité sociale de l'entreprise: réalité, mythe ou mystification», organizado por Grefige, Université Nancy 2, 17 y 18 de marzo.
- Gloukoviezoff, G. y Lazarus, J. (2006): *La relation bancaire avec la clientèle des particuliers: revue de la littérature- Volet 4:*
- Guérin, I. (2000): « Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité », thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière

Lyon 2.

Guérin, I. (2003): «Femmes et économiesolidaire», Paris: La Découverte/MAUSS/SED.

Guillén (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Banco de Reserva del Perú, 91-104., Recuperada en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>.

Higuerey (2007), Teorías de Políticas de cobranza. “las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables”. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables. (p. 20).

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/835/ANÁLISIS%20DE%20LOS%20CRÉDITOS%20Y%20COBRANZAS%20QUE%20MEJORAN%20LA%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20AGENCIAS%20VI AJES%20TOURS%20SAC%20EN%20EL%20AÑO%202017%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kempson, E. (2001) : « L'exclusionbancaire : une comparaisoninternationale», Rapport moral sur l'argentdans le monde en 2001,Paris : Associationd'économiefinancière- Caisse des dépôts et consignations, pp. 197-206.

Kempson, E. y Whyley, C. (1999): Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion, The Policy Press, Bristol.

Kempson, E.; Whyley, C.; Caskey, J. y Collard, S. (2000): In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review, Financial Services Authority, London.

Kerton, R. (1998) : « Les consommateurs et le secteur des servicesfinanciers », volumen nº 1 : Principes, pratique et politique – l'expériencecanadienne, documento de investigación preparado por el Grupo de trabajo sobre el futuro del sector de los servicios financieros canadienses, septiembre.

L'exclusionbancaire des particuliers, Collection des rapports, Mission Recherche, septembre.

- Leyshon, A. y Thrift, N. (1995): "Geographies of financial exclusion : financial abandonment and the United States », Transactions, Institute of British Geographers, nº 20, pp. 312-341.
- Morales, J.A. & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria
<https://es.scribd.com/doc/297234558/Credito-y-Cobranza-pdf>
- Peachey, S. y Roe, A. (2005): "Acceso a los servicios financieros", Perspectivas del Sistema Financiero, nº 84, pp. 91-155.
- Pesaresi, N. y Pilley, O. (2003): Retail banking, social exclusion and public service, Dirección General de la Competencia de la UE. PIACHAUD, D. (2002): Capital and the determinants of poverty and social exclusion, Centre for Analysis of Social Exclusion, Working Paper, nº 60.
- Pollin, y Riva, A. (2002): "Financial inclusion and the role of postal system", en Ruozzi, R. y Anderson, L.: Modernisation and Privatisation of Postal Systems in Europe: New Opportunities in the Area of Financial Services, Springer, Londres, pp. 213-252.
- Robins, K. (1991): "Prisoners of the city: whatever could a postmodern city be?", New Formations, nº 8, pp. 1-22.
- Rojas. (2005): "El acceso a los servicios bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos", documento preparado para el proyecto: "Acceso al Crédito y a los Servicios Financieros", de la Secretaría General Iberoamericana, diciembre.
- Servet, J. (2001): "Exclusion bancaire et financière. Un essai de définition», Conferencia ofrecida en el marco del Encuentro Pour de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire, en el Institut de Recherche pour le Développement, noviembre.
- Serve T, J.M. (2004): "Introduction générale", en Guérin, I; Zervet, J.M. (ed.), Exclusion et Liens financiers. Rapport du Centre, Walras 2003, Paris: Economica, pp. 4-20.
- Sinclair, S. (2001): Financial exclusion: An introduction survey, Centre for Research into Socially Inclusive Services: Heriot Watt University Scotland, Working Paper.
- Stamp, S. (2006): "Research Highlights Need to Focus on Higher Persistent Debt Risk to Poor Households", Action on Poverty Today, 14, 12-13, otoño.

- Sumillan, A. y Gonzáles, G. (2017). Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Tributos.net. (2018). Definición de Crédito. Tributos. Net. Recuperado de <https://www.tributos.net/definicion-de-credito-801/> Revisado en
- Valor, C. (2005): “Los productos de inversión socialmente responsable en las entidades de economía social”, Cuadernos de Información Económica, nº 188, septiembre-octubre, pp. 113-120.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019

Autor: Kim Pun Cárdenas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable 1 Flexibilidad en las cobranzas	Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	El diseño de investigación es no experimental. El tipo de investigación es correlacional. El método de investigación es deductivo e inductivo. Población y muestra La población estará conformada por 1602 clientes con retraso de pago. La muestra será de 310 clientes. Técnicas de recolección de datos. La encuesta Instrumento de aplicación. El cuestionario Técnicas para el procesamiento de datos Se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22(Programa de estadística para ciencias sociales).	
¿Cómo se relaciona la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?	Determinar la relación entre la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019	La flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019			Procesos de cobranza		Políticas liberales
				Políticas racionales			
				Cobranza preventiva			
				Cobranza administrativa			
				Cobranza formal			
				Cobranza extrajudicial			
				Gestión de cobranza	Disponibilidad de recursos humanos capacitados		Cobranza judicial
							Cobranza permanente, empática y afectiva
							Disponibilidad de recursos económicos, (logística).
Reacción sobre la flexibilidad del cobro	Voluntad de pago						
	Actitud del cliente						
	Cambio de actitud del cliente						
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS					
¿De qué manera se relaciona las políticas de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?	Determinar la relación entre la política de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019	Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019					
¿De qué manera se relaciona los procesos de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?	Determinar la relación entre los procesos de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019	los procesos de cobranza se relacionan significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019					
¿De qué manera se relaciona la gestión de cobranza y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa, 2019?	Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019	La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019					

<p>¿De qué manera se relaciona la reacción sobre la flexibilidad del cobro y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura-agencia Pucallpa, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la reacción sobre la flexibilidad del cobro y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019</p>	<p>La reacción sobre la flexibilidad de cobro se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019</p>	<p>variable 2 Exclusión financiera</p>	<p>Causa de la exclusión</p>	<p>Irresponsabilidad en las fechas de pago</p> <p>Falta de oficina o cajero en el entorno</p> <p>Falta de requisitos administrativos</p> <p>Autoexclusión financiera</p> <p>Factores climatológicos</p> <p>Factores sociales</p>
				<p>Falta de cultura financiera</p>	<p>Actitud enérgica al cumplimiento del pago</p> <p>Desconocimiento de las sanciones</p> <p>Desconocimiento financiero</p> <p>Desinterés de acceso a nuevas evaluaciones de crédito</p>
				<p>Clientes excluidos</p>	<p>Clientes castigados con condonación.</p> <p>Clientes castigados sin condonación.</p> <p>Clientes transferidos</p> <p>Clientes vencidos</p> <p>Clientes sobre vencidos</p>

ANEXO 02:

Instrumentos de aplicación

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Negocios

El presente cuestionario será aplicado a los clientes morosos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019. El cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las variables de estudio: flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera.

El cuestionario en mención será utilizado en el trabajo de investigación denominado: “Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019”. El cual servirá para la obtención mi título de licenciado en Administración de empresas.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
Casi siempre	=	3
Siempre	=	4

Variable 01 FLEXIBILIDAD EN LAS COBRANZAS

Dimensión I: Políticas de cobranza					
Indicador: Políticas restrictivas					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Las políticas restrictivas aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?				
Indicador: Políticas liberales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
2	¿Las políticas liberales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?				
Indicador: Políticas racionales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿Las políticas racionales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?				
Dimensión II: Procesos de cobranza					
Indicador: Cobranza preventiva					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿La cobranza preventiva aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?				
Indicador: Cobranza administrativa					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿La cobranza administrativa aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?				
Indicador: Cobranza formal					
N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿La cobranza formal aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?				
Indicador: Cobranza extrajudicial					
N°	Preguntas	1	2	3	4
7	¿La cobranza extrajudicial aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?				
Indicador: Cobranza judicial					
N°	Preguntas	1	2	3	4
8	¿La cobranza judicial aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?				

Dimensión III: Gestión de cobranza					
Indicador: Cobranza permanente, empática y afectiva					
N°	Preguntas	1	2	3	4
9	¿Los empleados de la Caja Municipal de Ahorro Y crédito son permanentes, empáticos y afectivos al momento de realizar la cobranza en la oficina o domicilio?				
Indicador: Disponibilidad de recursos humanos capacitados					
N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿La Caja Municipal de Ahorro y crédito, cuenta con disponibilidad de recursos humanos permanente, capacitados, empáticos para la gestión de la cobranza de su deuda?				
Indicador: Disponibilidad de recursos económicos (logística)					
N°	Preguntas	1	2	3	4
11	¿La Caja Municipal de Ahorro y crédito, cuenta con disponibilidad de recursos económicos permanentes, para sus gestores de cobranza?				
Dimensión IV: Reacción sobre la flexibilidad del cobro					
Indicador: Voluntad de pago					
N°	Preguntas	1	2	3	4
12	¿La voluntad de pago de los clientes de la empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es notorio y permanente?				
Indicador: Actitud del cliente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
13	¿La actitud de los clientes deudores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, frente a la flexibilidad de cobranza es notoria y permanente?				
Indicador: Cambio de actitud del cliente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Se evidencia el cambio de actitud del cliente frente a la flexibilidad de la cobranza aplicada por los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?				

Variable 02 EXCLUSIÓN FINANCIERA

Dimensión I: Causa de la exclusión					
Indicador: Irresponsabilidad en las fechas de pago					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Usted es irresponsable deliberadamente en la fecha del pago de su deuda?				
Indicador: Falta de oficina en el entorno					
N°	Preguntas	1	2	3	4
2	¿Cuándo usted necesita realizar un pago atrasado encuentra una oficina o cajero cerca del lugar donde vive de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?				
Indicador: Falta de requisitos administrativos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿Usted no cuenta con requisitos administrativos para abrir una cuenta corriente, (DNI, domicilio, recomendaciones, etc.), por falta de dinero, tiempo o negligencia de usted?				
Indicador: Autoexclusión financiera					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿Usted se autoexcluye de inscribirse en sacar una cuenta bancaria por desconfianza de la institución financiera, personal o laboral?				
Indicador: Factores climatológicos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿Los factores climatológicos son un factor para que usted no se inserte al sistema financiero de nuestra institución?				
Indicador: Factores sociales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿Los factores sociales como el COVID - 1 influyen para que usted no se inserte en el sistema financiero de la institución?				
Dimensión II: Falta de cultura financiera					
Indicador: Actitud enérgica al cumplimiento del pago					
N°	Preguntas	1	2	3	4
7	¿Usted tiene una actitud enérgica al cumplimiento del pago de sus deudas por qué piensa que si no paga la deuda quedará hay y no habrá repercusiones; prendarias ni judiciales ni financieras en el futuro?				
Indicador: Desconocimiento de las sanciones					
N°	Preguntas	1	2	3	4
8	¿Usted tiene desconocimiento de las sanciones aplicadas a los clientes que no pagan su deuda y las consecuencias que estas acarrearán en lo personal, laboral y social?				
Indicador: Desconocimiento financiero					
N°	Preguntas	1	2	3	4
9	¿Usted desconoce las ventajas de estar en una entidad financiera y las oportunidades que esta nos puede ofrecer para desarrollarnos personalmente y laboralmente?				

Indicador: Desinterés de acceso a nuevas evaluaciones de crédito					
N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿Usted tiene desintereses a nuevas evaluaciones de crédito en la entidad financiera?				
Dimensión III: Clientes excluidos					
Indicador: Clientes castigados con condonación					
N°	Preguntas	1	2	3	4
11	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado con condonación y las consecuencias que esta acarrea en el futuro al ser excluido de la institución?				
Indicador: Clientes castigados sin condonación					
N°	Preguntas	1	2	3	4
12	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado sin condonación y la oportunidad que le da la institución financiera de seguir siendo cliente?				
Indicador: Clientes transferidos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
13	¿Usted es un cliente trasferido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consiente que ya podrá realizar transacciones comerciales con la institución financiera y las consecuencias que estas acciones le acarrearán?				
Indicador: Clientes vencidos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Usted es un cliente vencido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consiente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?				
Indicador: Clientes sobrevenidos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
15	¿Usted es un cliente sobre vencido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y es consciente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?				

Anexo 3: Matrices de validación del instrumento

Anexo 01: matriz de validación

Título: "Flexibilidad en las cobranzas y la disminución de la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019"
 Autor: Bach. Kim Pun Cárdenas.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación										
				1 Nunca	2 Casi nunca	3 Casi siempre	4 Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación				
								Si	No	Si	No	Si	No					
Flexibilidad en las cobranzas	Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	¿Las políticas restrictivas aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?					X										
		Políticas liberales	¿Las políticas liberales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?					X										
		Políticas racionales	¿Las políticas racionales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?								X							
		Cobranza preventiva	¿La cobranza preventiva aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X				X						
Procesos de cobranza	Cobranza administrativa		¿La cobranza administrativa aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X										
		Cobranza formal	¿La cobranza formal aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X										


Anexo 01: matriz de validación

Título: "Flexibilidad en las cobranzas y la disminución de la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019"
 Autor: Bach. Kim Pun Cárdenas.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación			
				1	2	3	4	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre ítems y la opción de respuesta				
				Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Si	No	Si	No		Si	No	
Flexibilidad en las cobranzas	Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	¿Las políticas restrictivas aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
		Políticas liberales	¿Las políticas liberales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
		Políticas racionales	¿Las políticas racionales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>					
	Procesos de cobranza	Cobranza preventiva	¿La cobranza preventiva aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>					
		Cobranza administrativa	¿La cobranza administrativa aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>					
		Cobranza formal	¿La cobranza formal aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>					

Exclusión financiera	Causa de la exclusión	Falta de requisitos administrativos.	¿Usted no cuenta con requisitos administrativos para abrir una cuenta corriente, (DNI, domicilio, recomendaciones, etc.), por falta de dinero, tiempo o negligencia de usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Autoexclusión financiera.	¿Usted se autoexcluye de inscribirse en sacar una cuenta bancaria por desconfianza de la institución financiera, personal o laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Factores climatológicos	¿Los factores climatológicos son un factor para que usted no se inserte al sistema financiero de nuestra institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Factores sociales	¿Los factores sociales como el COVID - 1 influyen para que usted no se inserte en el sistema financiero de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
Falta de cultura financiera	Causa de la exclusión	Actitud enérgica al incumplimiento del pago.	¿Usted tiene una actitud enérgica al incumplimiento del pago de sus deudas por qué piensa que, si no paga la deuda, no habrá repercusiones; prendarias, judiciales ni financieras en el futuro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Desconocimiento de las sanciones.	¿Usted tiene desconocimiento de las sanciones aplicadas a los clientes que no pagan su deuda y las consecuencias que estas acarrear en lo personal, laboral y social?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Desconocimiento financiero.	¿Usted desconoce las ventajas de estar en una entidad financiera y las oportunidades que esta nos puede ofrecer para desarrollarnos personalmente y laboralmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Desinterés de acceso a nuevas evaluaciones de crédito.	¿Usted tiene desintereses a nuevas evaluaciones de crédito en la entidad financiera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Causa de la exclusión	Cientes castigados con condonación.	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado con condonación y las consecuencias que esta acarrea en el futuro al ser excluido de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						

Cientes excluidos	Cientes castigados sin condonación.	¿Usted es consciente de ser un cliente castigado sin condonación y la oportunidad que le da la institución financiera de seguir siendo cliente?												
Cientes transferidos	¿Usted es un cliente transferido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consciente que ya podrá realizar transacciones comerciales con la institución financiera y las consecuencias que estas acciones le acarrearán?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cientes vencidos	¿Usted es un cliente vencido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y esta consciente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cientes sobrevenidos	¿Usted es un cliente sobrevenido de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa y es consciente de las oportunidades financieras que la institución le sigue brindando?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Firma del validador..... 

Nombres y apellidos..... Percy Orlando Rojas Arce

Grado académico..... Doctor

DNI..... 21548418

N° de celular..... 945906538

Fecha..... 30/10/2020

Anexo 01: matriz de validación

Título: "Flexibilidad en las cobranzas y la disminución de la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019"
 Autor: Bach. Kim Pun Cárdenas.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación		
				1 Nunca	2 Casi nunca	3 Casi siempre	4 Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta						
								Si	No	Si	No	Si	No					
Políticas de cobranza	Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	¿Las políticas restrictivas aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?					X		X		X						
		Políticas liberales	¿Las políticas liberales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?					X		X		X						
		Políticas racionales	¿Las políticas racionales aplicadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, a su deuda cumplen las expectativas que usted esperaba?					X		X		X						
Flexibilidad en las cobranzas	Procesos de cobranza	Cobranza preventiva	¿La cobranza preventiva aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X				X						
		Cobranza administrativa	¿La cobranza administrativa aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X				X						
		Cobranza formal	¿La cobranza formal aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X				X						
		Cobranza extrajudicial	¿La cobranza extrajudicial aplicada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, está de acuerdo a los parámetros y normas financieras establecidas?					X				X						

Anexo 4: Bases de datos de la confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Flexibilidad en las cobranzas

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items 13	Items 14
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
11	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
12	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
20	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
22	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4

35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
41	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
42	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
43	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
44	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
45	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
46	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
47	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
48	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
49	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
50	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
51	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
52	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
53	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
54	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
55	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
56	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
57	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
58	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
59	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
60	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
61	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
62	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
63	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
64	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
65	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1

Fuente: Programa SPSS.V.22: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 casi siempre, 4 siempre.

Variable 2: Exclusión financiera

3	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items 13	Items 14	Items 15
1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2
2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
9	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2
10	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2
11	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
13	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
16	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2
17	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
22	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
23	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
24	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
25	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
26	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
27	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
28	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
29	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
30	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
31	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
32	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
33	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
34	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
35	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
36	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2

37	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
38	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
39	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
40	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	2
41	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
42	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
43	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
44	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
45	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
46	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
47	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
48	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
49	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
50	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
51	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
52	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
53	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
54	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
55	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
56	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
57	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
58	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
59	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
60	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
61	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
62	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
63	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
64	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
65	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3

Fuente: Programa SPSS.V.22: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 casi siempre, 4 siempre.

Anexo 5: Bases de datos para el procesamiento de la información de los resultados

Variable 1: Flexibilidad en las cobranzas

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE FLEXIBILIDAD EN LAS COBRANZA

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14
1	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3
3	3	2	3	2	1	4	2	4	2	2	3	3	2	3
4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4
5	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3
6	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
7	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	2	3	3	3
8	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	3
9	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4
10	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
11	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3
12	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2
13	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3
14	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3
15	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
16	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
18	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4
19	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
20	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
21	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
22	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
26	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2
28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
32	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3

36	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
38	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
42	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
44	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
45	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
47	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
49	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
50	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
51	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
52	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
54	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
56	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
62	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
64	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
70	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
72	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
73	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
77	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3
78	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	1	3	3
79	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
80	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3

81	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3
82	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3
83	3	2	3	2	1	4	2	4	2	2	3	3	2	3
84	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4
85	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3
86	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
87	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	2	3	3	3
88	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	3
89	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4
90	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
91	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3
92	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2
93	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3
94	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3
95	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
96	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
98	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4
99	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
102	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
104	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
106	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
108	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
109	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
110	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
112	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
114	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
115	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
117	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
118	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
119	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
120	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
121	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
122	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
124	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3

126	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
128	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
129	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
130	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
132	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
134	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
136	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
137	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
138	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
140	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
142	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
143	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
145	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
146	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
148	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
149	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
150	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
151	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
152	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
153	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
155	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
157	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
159	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
160	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
161	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
163	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
165	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
167	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
168	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
169	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2

171	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
173	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
174	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
176	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
177	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
178	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
179	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3
180	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3
181	3	2	3	2	1	4	2	4	2	2	3	3	2	3
182	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4
183	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3
184	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
185	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	2	3	3	3
186	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	3
187	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4
188	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
189	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3
190	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2
191	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3
192	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3
193	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
194	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
196	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4
197	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
200	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
202	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
204	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
206	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
207	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
208	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
210	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
212	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
213	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
215	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3

216	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
217	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
218	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
219	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
220	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
222	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
224	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	1
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
226	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
227	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
228	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
230	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
232	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
234	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
235	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
236	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
238	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
240	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
241	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
243	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
244	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
246	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
247	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
248	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
250	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
252	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
253	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
255	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
256	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2
257	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
258	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3
259	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3
260	3	2	3	2	1	4	2	4	2	2	3	3	2	3

261	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4
262	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3
263	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
264	2	2	3	3	2	4	3	4	1	3	2	3	3	3
265	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	3
266	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	3
267	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4
268	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
269	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3
270	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2
271	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3
272	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3
273	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
274	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3
275	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
276	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4
277	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
278	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
279	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
280	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
281	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
282	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
283	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
284	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
285	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2
286	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
287	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
290	2	2	4	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
292	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
294	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1
295	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
296	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
298	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
300	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
301	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
303	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
304	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

306	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
307	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2
308	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3
309	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
310	2	2	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	2	2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE EXCLUSION FINANCIERA

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15
1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3
2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3
3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4
4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2
6	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4
9	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
10	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1
12	2	4	2	1	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	4
13	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	1	1	3	3
14	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2
15	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4
16	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2
17	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3
18	3	4	2	1	2	3	4	2	4	2	1	2	3	4	2
19	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3
20	3	2	1	2	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4
21	2	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2	4
22	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2
23	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4
24	2	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4
25	3	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	4	4	2	1
26	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3
27	4	2	2	2	1	3	4	4	2	2	2	1	3	4	4
28	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
29	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
30	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
31	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3
32	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1
33	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	2
36	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3
37	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
38	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
39	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
40	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
41	2	2	1	3	4	3	2	4	2	1	3	4	3	2	4

42	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1
43	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
44	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
45	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3
46	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2
47	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
48	4	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
49	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2
50	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
51	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
52	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1
53	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	2
56	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3
57	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
58	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
59	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
60	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
61	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
62	2	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3
63	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
64	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
65	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
66	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
67	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
68	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
69	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
70	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
71	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
72	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
73	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
74	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
75	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
76	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2
77	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2
78	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
79	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
80	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
81	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3
82	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3
83	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4
84	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
85	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2
86	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4

87	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
88	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4
89	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
90	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2
92	2	4	2	1	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4
93	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	1	1	3
94	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4
95	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4
96	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1
97	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2
98	3	4	2	1	2	3	4	2	4	2	1	2	3	4
99	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3
100	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
101	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3
102	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4
103	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
105	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4
106	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4
107	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4
108	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
109	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4
110	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4
111	2	2	1	3	4	3	2	4	2	1	3	4	3	2
112	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3
113	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4
114	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4
115	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3
116	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4
117	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4
118	4	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3
119	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4
120	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
121	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3
122	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4
123	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
125	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4
126	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4
127	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4
128	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
129	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4
130	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4
131	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2

132	2	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3
133	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
134	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
135	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
136	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
137	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
138	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
139	2	2	1	1	1	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
140	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
141	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
142	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
143	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
144	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
145	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
146	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2
147	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2
148	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
149	4	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
150	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2
151	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
152	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
153	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1
154	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4
155	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	2
157	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3
158	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
159	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
160	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
161	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
162	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
163	2	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3
164	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
165	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
166	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
167	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
168	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
169	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
170	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
171	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
172	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
173	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
174	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
175	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
176	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4

177	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
178	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
179	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3
180	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3
181	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4
182	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
183	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2
184	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
185	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4
187	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
188	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1
190	2	4	2	1	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	4
191	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	1	1	3	3
192	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2
193	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4
194	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2
195	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3
196	3	4	2	1	2	3	4	2	4	2	1	2	3	4	2
197	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3
198	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
199	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3
200	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1
201	3	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4
202	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
203	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	2
204	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3
205	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
206	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
207	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
208	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
209	2	2	1	3	4	3	2	4	2	1	3	4	3	2	4
210	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1
211	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
212	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
213	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3
214	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2
215	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
216	4	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
217	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2
218	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
219	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
220	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1
221	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4

222	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
223	3	1	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	2
224	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3
225	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
226	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
227	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
228	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
229	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
230	2	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3
231	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
232	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
233	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
234	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
235	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
236	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
237	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
238	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
239	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
240	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
241	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
242	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
243	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
244	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2
245	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2
246	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
247	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
248	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
249	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
250	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
251	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
252	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
253	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
254	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
255	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
256	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
257	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
258	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3
259	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3
260	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4
261	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
262	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2
263	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
264	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4
266	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4

267	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
268	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
269	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1
270	2	4	2	1	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	4
271	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	1	1	3	3
272	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2
273	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4
274	3	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2
275	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3
276	3	4	2	1	2	3	4	2	4	2	1	2	3	4	2
277	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3
278	3	2	1	2	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4
279	2	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2	4
280	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2
281	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4
282	2	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4
283	3	2	2	2	4	4	2	1	2	1	2	4	4	2	1
284	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3
285	4	2	2	2	1	3	4	4	2	2	2	1	3	4	4
286	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
287	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
288	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
289	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3
290	2	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3
291	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
292	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
293	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4
294	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
295	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1
296	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4
297	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4
298	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3
299	4	1	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	2
300	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
301	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3
302	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
303	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
304	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2
305	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2
306	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
307	4	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
308	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2
309	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
310	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3

**Anexo6: Evidencia de la deuda de los clientes según clasificación de la
Caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa**

INFORMACIÓN BÁSICA:

1. CLIENTES CASTIGADO - CALLERIA - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Pagaré	M. Liquidación
1. ABAD SOLORZANO DEMETRIO	80-01-8413130	8241.30
2. ABANTO VASQUEZ JENNIFFER	80-01-4568101	5658.89
3. ABRIL LOPEZ SADITH	80-01-9370020	2682.16
4. ACOSTA PIZANGO AMER TOMAS	80-01-4847772	5342.29
5. ACOSTA SABOYA EDGARDO	80-01-5323731	3402.46
6. ACOSTA TOGUCHI ELENA ELIANA	73-01-0438965	1848.61
7. ACUÑA ROJAS FERMINA HAYDEE	80-01-9322830	2196.36
8. AHUANARI PINEDO MARITA	77-01-0835240	2036.12
9. ALEGRIA HUAMAN AMELIA ESTHER	80-01-0736730	543.07
10. ALVA MODENA RUTH	80-01-9018641	2093.26
11. ALVAN REYNA NORMA LUZ	80-01-6353480	3784.61
12. AMIAS IHUARAQUI HUGO	77-01-0467880	594.00
14. ANCHELIA DOMINGUEZ ZENON TORIBIO	77-01-0841550	3755.41
15. ANGEL MAIZ ELVIS LEONARDO	80-01-9278280	6525.18
16. ARAUJO DAVILA AMERICO	80-01-1363242	9598.75
17. ARIMUYA TORRES RIDER	77-01-0068410	4715.71
18. ARIMUYA TORRES RIDER	80-01-1616390	2032.10
19. ARRIETA ZUÑIGA JORGE LUIS	73-01-1322590	3044.02
20. ASPAJO FLORES SONIA	80-01-0507640	728.01
21. ATAVILLOS CLEMENTE VILMA	80-01-6302200	7244.13
22. AYALA GUEVARA ELIAS	80-01-4470991	3137.97
23. AZAÑERO ROMERO ANTONIETA DEL PILAR	80-01-4933190	1442.15
24. BANE MANANITA ELIA	80-01-7567340	879.76
25. BARDALES SANCHEZ VIVIANA DEL CARMEN	80-01-0281320	3819.00
26. BERMUDEZ SUAREZ NEY ALLICE	80-01-7351080	1255.32
27. BORDOY RAMIREZ WILDER	73-01-0529435	28149.41
28. CABREJOS CASTILLO NANCY	80-01-2552360	2412.32
29. CALAMPA PUEYES LUIS FERNANDO	80-01-6693561	2789.39
30. CAMACHO JAUREGUI CARLOS ENRIQUE	80-01-6622071	10039.34
31. CAMAVILCA CABANILLAS DIOSY ROSARIO	80-01-4204561	9994.73
32. CAMAVILCA CABANILLAS ESTRELLA LILIA	80-01-7390050	1904.43
33. CARDENAS ARGE JULIO CESAR	80-01-9255450	4997.06
34. CARDENAS RAMOS IGNACIO	80-01-0840652	4854.36
35. CASTERNOQUE ZUMBA WANDER	73-01-0499375	705.59
36. CASTILLO GUERRA BLANCA NIEVES	80-01-9070410	1588.47
37. CAUPER FERNANDEZ ROLING	80-01-7766381	3142.00
38. CELIS MURAYARI PATTY	73-01-1001075	857.66
39. CERRUTTI RENGIFO ISRAEL	80-01-5925060	523.68
40. CHAVEZ CAPUENA MARIO	80-01-8660160	1386.64
41. CHAVEZ PEZO ARASELLY	80-01-2657400	8226.39
42. CHAVEZ TANGO MELITA	80-01-8951150	1776.36
43. CHU MONTENEGRO LUY DANNY	80-01-3682072	7095.88
44. CHU MONTENEGRO LUY DANNY	80-01-4719802	2768.82
45. CHUGDEN SEGURA NIRIA	80-01-7038700	6081.22
46. CHUQUI SORIA JOSE LUIS	80-01-7098741	4907.28
47. CIPRIANI BARDALES CARLOS JUNIOR	80-01-2591620	3156.99

48. COMERCIAL HUERTA'S S.R.L.	80-01-9337900	18110.58
49. CORDOVA DE SOUZA DANY OMAR	80-01-9386121	1779.00
50. CORDOVA GIRON LEIDY JULISSA	73-01-1115195	1791.93
51. CRISTANCHO MENESES CLAUDIA	73-01-0649815	6450.21
52. CUMAPA PACAYA CLEBER ERNESTO	80-01-5985300	1036.22
53. DA SILVA CASTRO MARLI	80-01-9617451	447.30
54. DAVILA GONZALES ALEJANDRINA	80-01-1143911	216.70
55. DAVILA PANDURO JACKELINE DEL PILAR	73-01-0769395	1949.78
56. DAVILA PEREZ PATRICIA ELAINE	73-01-0407175	2428.99
57. DAVILA SANCHEZ SHARON DEBRA FUXIALI	77-01-0789800	2059.77
58. DAZA RUIZ MARINA ISABEL	80-01-7061381	2832.12
59. DE LA CRUZ CASAS SEGUNDO	73-01-0747175	3888.09
60. DEL AGUILA DIAZ ELMA	80-01-4112260	3163.54
61. DEL AGUILA MELLO MARIBEL	80-01-9356710	2435.00
62. DELGADILLO JIMENEZ CECILIA ROCIO	80-01-5583820	6076.71
63. DIAZ LECARNAQUE ROSA IRIS	80-01-1504990	4925.06
64. DIAZ MURRIETA RAUL	80-01-3676240	2647.09
65. DIAZ RENGIFO ANGELA	80-01-8308520	5334.79
66. DOMINGO LAZARO ALICIA BEATRIZ	80-01-3251260	3098.05
67. DOMINGO LAZARO ALICIA BEATRIZ	80-01-3525270	5443.99
68. DOMINGUEZ CERON MARIOLITH	80-01-7800151	1066.70
69. DOMINGUEZ PERALTA JACKSON PAUL	80-01-2266031	4976.15
70. DONAYRE SANTA CRUZ LUIS JAIME	80-01-3414230	11657.21
71. DURAND PEZO PERCY INGLER	73-01-0691805	801.22
72. FACHIN VARGAS CAROL PATRICIA	80-01-1327810	4290.29
73. FASABI TAPULLIMA PEDRO SEGUNDO	73-01-1021435	1953.00
74. FERREYRA RODRIGUEZ GABY LINA	80-01-8944461	3946.91
75. FIGUEROA PEREZ JUAN ANDRES	80-01-6667871	6457.30
76. FIGUEROA VARGAS LIZBETH	77-01-0070260	215.16
77. FLORES BENZAQUEN ROSA EMPERATRIZ	80-01-9545880	3758.06
78. FLORES DOSANTOS DIANA NEDYE	80-01-9124110	351.67
79. FLORES GONZALES MERLITH	80-01-1003320	591.38
80. FLORES GRANDEZ MARINA	73-01-0526985	6638.80
81. FLORES SILVA ROCIO	80-01-4622522	3238.96
82. FLORES SILVA ROCIO	80-01-5762471	5876.53
83. FORESTALES R.S. S.A.C.	80-01-0939920	420450.81
84. GALINDO ABREGU CRISOSTOMO JUAN	80-01-7635830	984.96
86. 85. GARCIA ISUIZA TEDDY	80-01-8245790	185.00
87. GARCIA MOZOMBITE ARMENGULA	80-01-9163230	737.60
88. GARCIA PAREDES MARISOL	80-01-5250571	8858.10
89. GARCIA RODRIGUEZ ZAULO LUIS	73-01-0343524	3077.72
90. GARCIA TAPAYURI JORGE	80-01-8521191	1289.90
91. GONZALES BARBARAN ABSARA	77-01-1003790	2258.92
92. GONZALES MACEDO ARTUR JAROL	80-01-7403000	2277.52
93. GONZALES MESIA JUAN CARLOS	80-01-8789390	8294.24
94. GONZALES PINEDO JULIO CESAR	73-01-0906515	3434.04
95. GRANDEZ RIOS JENNY RUBI	77-01-0268470	4137.51
96. GROZZ MOREYRA FRITZ	80-01-3253230	3814.65
97. GUEDEZ PANAIFO OFELIA	80-01-7373270	626.48
98. GUERRA NACIMIENTO MARIA ASTROGILDA	80-01-0871681	3519.00
99. GUERRA PEREYDA ROSA LOYDITH	80-01-1914610	2009.82
100. GUEVARA CASTILLO ERICA	80-01-6640590	7685.03
101. GUEVARA GARCIA IRVIN GRUGER	73-01-0475945	679.69
102. HERRERA PANAIFO JESUS GIOVANNA	80-01-9145050	4033.38
103. HINOSTROZA MACUYAMA JHON JHONATAN	80-01-5532352	2633.03

104. HUACCHA BRIONES FELIPE	80-01-8308591	2495.74
105. HUAMANI PEREZ VICTOR NICOLAS	80-01-6827101	3988.33
106. HUAYUNGA NUÑEZ MANUEL	80-01-6709530	3591.31
107. HURTADO HUAMANI PEDRO GENARO	80-01-7864610	3010.64
108. HURTADO RIBEYRO ROSSANA	80-01-6009611	5148.99
109. INCA MENDOZA NELLY ENCARNA	80-01-0034960	2161.97
110. IPUSHIMA TUANAMA GLADIS	80-01-0417920	846.00
111. KATAYAMA CACHIQUE DIONICIO	80-01-4144820	3863.67
112. LADERA EGOAVIL ANDREA BEATRIZ	80-01-9667260	947.01
113. LANARO FLORES OREN	80-01-7237801	5354.76
114. LANCHI RENGIFO MAX PIER	80-01-9061450	1569.59
115. LINARES SOSA MARISTANIA	80-01-0845572	16248.21
116. LLUCEMO PEREYRA AIDA	80-01-7350780	1481.74
117. LOBO CULQUI CINDY YAMALETH	80-01-0235290	388.55
118. LOBO DE LAO MELIDA	80-01-6751570	933.93
119. LOPEZ YALTA ARTURO	80-01-1685540	2460.71
120. LUGO LOPEZ JUDITH FLOR	73-01-0468265	1719.01
121. LUNA RUIZ ELIZABETH MARGOT	80-01-1481490	2761.49
122. LUNA RUIZ ELIZABETH MARGOT	80-01-9477650	7582.00
123. MAC DOWALL QUIÑONES HARRY PETER	73-01-0652025	3911.41
124. MACAHUACHI RIOS ROMMY NATALY	80-01-0518980	5180.75
125. MACEDO PINEDO MARGOTH	80-01-9616310	1040.14
126. MACEDO RIOS DOYLA KARIN	77-01-0632740	2615.94
127. MACHOA NUNTA PILAR	73-01-1090845	2145.85
128. MACHOA PEREZ DIANA	80-01-7959100	4921.29
129. MAGALLANES LOZANO JACK LIBER	80-01-9850090	3047.04
130. MAJIPO DAHUA ENMA SADITH	80-01-7365610	455.37
131. MALLQUI USCAMAYTA ADDERLY ADERSON	80-01-1767951	3823.64
132. NMALPARTIDA MOZOMBITE TABITA MIRLA	80-01-6794700	2606.29
133. MANIHUARI GOMEZ ELMER	80-01-6485090	6423.06
134. MANIHUARI PEREZ ROSA MILEMILDRETH	71-01-3691844	1930.00
135. MANSILLA BELTRAN ANIBAL ULISES	80-01-1522500	2724.60
136. MANTARI DURAND JESSICA PETRONILA	80-01-9115711	10795.96
137. MAQUE ARAPA SARED	80-01-3236010	1339.52
138. MARQUEZ MARQUEZ OSCAR EUGENIO	80-01-3453400	5103.17
139. MARQUEZ MARQUEZ OSCAR EUGENIO	80-01-4242680	1849.84
140. MARTINEZ RAMIREZ ANTOBEL	80-01-9107170	1153.51
141. MAURICIO PAREDES DOMINGO	73-01-0356485	1463.89
142. MELENDEZ OLIVEIRA ANDRES	73-01-0990745	2769.01
143. MELGAR SALDAÑA JENNIFER MARITZA	73-01-1252710	4900.86
144. MENDOZA MESIKOMER KLAUS KENNY	80-01-6800920	2704.06
145. MENESES MAJIPO WILFREDO	73-01-0487315	2305.19
146. MERA CACHIQUE GERMAN	73-01-0687035	2327.00
147. MEZA ALVAREZ SONIA	80-01-3604180	5610.47
148. MEZA SAENZ JUDITH	80-01-7392790	4002.18
149. MEZARES GONZALES EDWIN ARTURO	80-01-4506940	5182.14
150. MORENO ROJAS LUIS	80-01-6370760	559.81
151. MORI CUBAS VICTORIA	77-01-1467310	1565.85
152. MOZOMBITE GARCIA XIOMI	80-01-2989030	9590.21
153. MOZOMBITE VELA BILVIA	80-01-9645620	2001.47
154. MUÑOZ LUCANA JAVIER	80-01-9234090	11623.70
155. MULTISERVICIOS EL DERBY SOCIEDAD CO	80-01-7378870	2277.62
156. NARANJO OROCHE MARIA	80-01-0040101	3168.20
157. NAVARRO ZAMBRANO LUCY STEPHANY	80-01-4319810	1137.35
158. NICOLAS SUPO MAIDEN LOVED	80-01-2255381	5777.00

159. NUÑEZ PACAYA NORMA ALDITH	80-01-2815650	1004.24
160. NUNTA SAAVEDRA RUBEN DARIO	80-01-4552790	2784.60
161. OJANAMA ARBILDO DELICIA	80-01-0380282	977.03
162. OROCHE OCHAVANO MARISOL	80-01-0505590	2865.93
163. OYARCE GARCIA MARCOS RAUL	80-01-0333651	2277.11
164. PACAYA GONZALES MELVIN	73-01-0313597	86687.44
165. PACAYA SILVANO NIXEL ALEXANDER	80-01-6812650	947.72
166. PACHECO AREVALO MERCEDES ADELIA	80-01-7307880	3035.07
167. PAIMA HOYOS NOLITH	80-01-6097991	4369.00
168. PAIMA OJANAMA GABRIELA	80-01-3719280	1743.59
169. PAIMA ROCHA RUBEN	80-01-3694610	6515.15
170. PALACIOS CATIRI GRIMALDO MIGUEL	80-01-7830100	1876.00
171. PANAIFO RODRIGUEZ ROLINDA	80-01-0024820	4854.43
172. PAREDES HIDALGO PATRICIA NESLEY	80-01-2832700	3468.62
173. PAREDES MELENA GLADYS	80-01-0679040	5874.22
174. PAREDES TAMANI ALIRIA SADITH	80-01-9945151	1173.68
175. PEREZ CARRILLO MARITZA	80-01-6711461	2213.41
176. PEREZ ESPINOZA ALEXIS LIZABETH	80-01-4692010	456.42
177. PEREZ REATEGUI ALAN KHRISTIAN	73-01-0547285	1158.42
178. PEREZ SAAVEDRA MARIA MAGDALENA	73-01-0753225	4030.55
179. PEREZ TORRES NORUSCKA VANESSA	80-01-3910461	6415.75
180. PEZO RODRIGUEZ MIGUEL ANTONIO	80-01-8020810	6639.09
181. PIÑA TORRES GRECIA PAOLA	80-01-9257380	664.94
182. PIÑAN RIVERA JESSICA PILAR	77-01-0117980	3240.00
183. PIÑHEIRO DASILVA MARGARITA	80-01-6127470	7347.41
184. PINCHI ARIMUYA JUANA MARIA	77-01-1219260	873.29
185. PINEDO SAAVEDRA ROY GASPAR	80-01-9212370	1347.45
186. PIZANGO NASHNATE JULIA	80-01-8070800	952.21
187. PRIMO MELGAREJO ROOSMERY	80-01-9605830	4334.23
188. QUIROZ ECHEANDIA CARLOS EDUARDO	80-01-6661380	5875.84
189. QUISPE GONZALES CATALINA VICTORIA	80-01-6892831	791.11
190. QUISPE PEÑAFIEL SILVESTRE	80-01-6025350	2460.11
191. RABANAL CASTRO RUTH ESTHER	80-01-3842040	1731.25
192. RAFAEL DOMINGUEZ MARLENY JACQUELINE	80-01-7053620	6586.18
193. RAMIREZ BARBARAN IBONE DEL PILAR	80-01-2825860	6989.36
194. RAMIREZ GARCIA LIZZIE KAROLINA	73-01-0958755	1813.00
195. RAMIREZ LOPEZ JULIO ADRIAN	80-01-3206810	2273.79
196. RAMOS CHAVEZ MARGARITA	80-01-0516170	2916.56
197. RENGIFO DE CABALLERO ROSA	80-01-2978620	2674.08
198. RENGIFO PIZANGO SEGUNDO	80-01-9482660	18371.39
199. RENGIFO ZARATE EVELYN	80-01-9602920	6330.63
200. REVILLA ARANCIBIA BLEYLLI	80-01-4935352	1046.14
201. REYES CHAVEZ SODI	80-01-9960420	7549.58
202. RICALDI QUILIANO MAXIMILA ILIANA	80-01-0677740	5982.11
203. RIOS ESCOBEDO VERONICA	73-01-0407265	2255.70
204. RIOS GAMA PEDRO	80-01-6561560	1231.75
205. RIVERA CARDENAS CHRISTIAND ARNULFO	80-01-4947760	11465.41
206. RIVERA GAMARRA MIGUEL	73-01-0443835	5805.00
207. RIVEYRO SAJAMI KAREN LIZETH	80-01-2239580	1514.62
208. ROBLES REATEGUI ROCIO EMMA	80-01-8402530	5376.25
209. ROCHA PORTOCARRERO JOAN MANUEL	73-01-1045725	10586.47
210. RODRIGUEZ DE LOPEZ NAIN	73-01-0915335	1226.73
211. RODRIGUEZ GONGORA JUAN ARTURO	80-01-1672260	8714.92
212. RODRIGUEZ LABINTO SARITA KARINA	73-01-1250220	5976.71
213. RODRIGUEZ TIPTO LILIA PRISSCILA	80-01-0245800	849.13

214. RODRIGUEZ TUESTA JIMMY	80-01-6989450	337.41
215. ROJAS CAMPOS AMELIA	80-01-8636010	9068.43
216. ROLDAN ARBIETO HAYDEE	80-01-2160630	11477.27
217. ROMAYNA MISAR ELDER JOSE	80-01-1775150	2008.28
218. ROMERO MACETA FELIX CARLOS	80-01-9344800	5650.00
219. RUIS GRANDES FLOR DE MARIA	73-01-0400325	1064.18
220. RUIZ DEL AGUILA MIRO JUAN	80-01-1232360	1781.71
221. RUIZ MENDOZA FLORSITA	80-01-8479070	5226.44
222. RUIZ ROLDAN JOSSY GREY	80-01-2972130	2676.72
223. RUIZ RUIZ WILDER	80-01-7926810	2652.17
224. RUIZ ZUMAETA ELITA	80-01-3783482	1378.32
225. SAJAMI VASQUEZ ERIKA LUCIA	77-01-0692460	325.48
226. SAJAMI VASQUEZ ERIKA LUCIA	80-01-3502420	5149.87
227. SALAZAR HUAMAN MANUEL LUIS	73-01-0529585	878.54
228. SALDAÑA DAVILA DONA IMELDA	73-01-1193195	1789.61
229. SALDAÑA MACEDO MAYKA ZULLY	80-01-8870110	7236.70
230. SAN MIGUEL LOZANO MARILU	80-01-9850500	1493.00
231. SANCHEZ ISUIZA JUANA	80-01-4543562	3372.62
232. SANCHEZ MARIN RUTH	80-01-4530710	1620.75
232. SANCHEZ VALDERRAMA ADRIANA	73-01-1248530	4722.87
233. SANCHEZ VASQUEZ ANA ISABEL	80-01-8014941	1381.97
234. SANDOVAL HUANCHO MANUEL	80-01-8974380	988.69
235. SANDOVAL PACHECO ELISA	80-01-2874160	1893.51
236. SANDOVAL RODRIGUEZ TITO PASTOR	80-01-4779472	5314.10
237. SANGAMA TORRES MIRNA	80-01-8261690	6103.06
238. SANTILLAN GARCIA PETTER	73-01-1467060	6810.44
239. SANTILLAN PEZO ELIO ARQUIMEDES	73-01-0554825	22402.79
240. SANVENTO RIOS NADYA KARMYTA	80-01-8510490	4175.67
241. SEGURA VILCHIS MARIA SARITA	80-01-9956020	59400.00
242. SHAHUANO RAMIREZ EDGAR SEGUNDO	80-01-0998112	1753.90
243. SHAHUANO ZEVALLOS ABDEMI	80-01-5061130	881.79
244. SHAPIAMA YAHUARCANI JUANA	80-01-5721160	4813.91
245. SHUPINGAHUA RAMIREZ LUZ ETNEY	77-01-0074480	4868.70
246. SIFUENTES RICOPA MARLITA LUPE	80-01-1228510	737.76
247. SIFUENTES RIOS VIELKA DEL PILAR	73-01-0458885	6102.85
248. SILVA RIVERA ARMANDO	80-01-5384870	1549.09
249. SILVANO PIZANGO BEISY	80-01-8837581	550.08
250. SIVERIO MALPARTIDA JUAN	80-01-9800771	7348.54
251. SOTO GARGATE ANA FLORENCIA	80-01-9110140	343.98
252. TALANCHA CHAVEZ RODOLFO	80-01-7153980	3206.79
253. TAMANI DE SINARAHUA TERESA	80-01-7771340	6044.00
254. TAMANI DIAZ ELVIN	80-01-5956280	1566.78
255. TAMANI IRARICA ESMILA	80-01-4655370	3042.60
256. TAMANI PACAYA ANTERO	80-01-1176250	12172.70
257. TANGER AHUANARI LEONCIO	73-01-0548975	1401.31
258. TARICUARIMA VASQUEZ NEISER	80-01-8741860	2091.75
259. TARICUARIMA VELA WILDER	77-01-0268550	1409.70
260. TENAZOA HUANUIRI ROSA ANGELICA	80-01-9396830	2007.20
261. TENAZOA RUIZ MILKA	80-01-8182860	1949.84
262. TIMOTEO ROJAS CAROLITA	80-01-9450061	3742.45
263. TORREJON VASQUEZ ADELA	80-01-9501771	1216.90
264. TORRES SANGAMA MARIA	80-01-1680412	1027.00
265. TORRES TAPULLIMA RIDER	80-01-7288500	1232.00
262. TRIGOSO GUERRA LIBORIO	80-01-6946340	1394.45
263. TRIGOZO SANCHEZ SIBELITH	73-01-1210105	2227.72

264. TRUJILLO QUIÑONES EULOGIO	80-01-9627880	1378.47
265. TRUJILLO SANDOVAL EIR	73-01-0396885	603.90
266. TUANAMA OJANAMA SUSAN CAROLAN	80-01-1406940	3919.51
267. TUANAMA OJANAMA SUSAN CAROLAN	80-01-1690751	680.88
268. TUANAMA OJANAMA YESENIA MAGALY	80-01-5913761	835.26
269. TUESTA VARGAS GERMY AGLAES	77-01-1315510	1147.23
270. VALDIVIA HUANIO LIMBER	80-01-2904872	4556.78
271. VALDIVIESO VARGAS FLORA EFIGENIA	80-01-1332750	16379.29
272. VALLES OLIVEIRA LUZ MAGALI	80-01-3823610	3298.47
273. VALQUE PAIMA LUISA CATERINA	80-01-7681310	1060.00
274. VASQUEZ CHAVEZ MILKA	73-01-0438625	3015.71
275. VASQUEZ FAUSTINO NANCY	80-01-4583150	2649.28
276. VASQUEZ TANGO WILSON FRITS	80-01-1054360	2172.58
277. VASQUEZ VASQUEZ ANA VICTORIA	80-01-6289370	562.39
278. VELA AGUIRRE LIGIA SOLEDAD	80-01-2981740	106.30
279. VELA BARDALES WALTER	80-01-6662010	1538.34
280. VELA NACIMIENTO CARLOS ALBERTO	80-01-7645821	4054.44
281. VELA RUIZ OLGA MAGDALENA	80-01-9308351	2362.18
282. VELASQUEZ IZQUIERDO ELVIS LENER	73-01-0985285	3557.40
283. VIDAL DEL AGUILA PEDRO PABLO	80-01-9193591	3998.52
284. VILLAVERDE IPUSHIMA ANA LUZ	80-01-4705691	4971.40
285. YUSEMO NUVE SEGUNDO ALCIBIADES	80-01-7303071	1446.00
286. ZAMORA HUAMANCAYO ANA MARIA	80-01-0998310	761.72
287. ZEVALLOS NAPAN LUCIOLA MILAGROS	80-01-0034791	5243.30
288. ZEVALLOS RAMIREZ JACKELINE KARINA	80-01-9523761	1982.62
289. ZUMAETA CORDOVA EDINSON	80-01-2891840	538.72
290. ZUMAETA REATEGUI TEZALIA	80-01-5943531	2760.71
291. ZUMAETA RIBEYRO JULIETA	80-01-9220920	2586.96

INFORMACIÓN BÁSICA:

2. CLIENTES CASTIGADO - YARINACOCHA - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	IPagaré	M. Liquidación
1. AHUANARI OJANAMA SHERLY	80-01-4540090	1521.85
2. ALFAGEME VASQUEZ TESSY GULIANA	80-01-1011400	815.93
3. ANDRADE CHUQUIPIONDO MARNE JANINA	80-01-6590370	4573.24
4. ANDRADE PEREZ GISSELA	80-01-8381300	566.33
5. ANGULO HUAMAN ARQUIMEDES	73-01-0709125	1732.99
6. ANGULO LINARES ENA AURORA	80-01-0002710	354.34
7. AREVALO APUELA JUAN LUIS	80-01-8098980	1955.35
8. ARMAS MORALES MIRIAM ERIKA	73-01-0679325	2814.07
9. ARROYO HUANSI CIELITO LUCERITO	80-01-1321390	2617.66
10. ASUNCION RIOS FRANKLYN	80-01-2402680	9936.22
11. BARTRA TORRES DARCY ELVIRA	80-01-1879410	2386.32
12. BOTICAS FAEMKA SALUD E.I.R.L.	80-01-0994580	7725.00
13. BRAVO GARCIA ADRIAN PEDRO	80-01-4000220	3986.96
14. BRIONES TARICUARIMA WILMER	80-01-0900982	744.60
15. CABANILLAS LOPEZ ELISA	80-01-2633622	1818.33
16. CACHIQUE VENANCINO DELFINA	80-01-6852970	1589.24
17. CANAQUIRI MURAYARI ANTONIO	80-01-2500500	1657.94
18. CARDENAS AHUANARI CLARA	77-01-0799810	2331.89
19. CARPIO PEREZ WALTER	73-01-0565045	2580.57
20. CASIMIRO HERRERA CLAUDIO	80-01-7050060	2706.88
21. CAVA FARFAN DAVID	80-01-1269962	2153.64
22. CHANCHARI GUERRA LEYSLI KASANDRA	80-01-4375210	913.66
23. CHISQUIPAMA CHUJUTALLI PEPITA	80-01-8267830	4238.77
24. CHOTA BRIONES GLEDIS	80-01-0704570	230.00
25. CHOTA BRIONES GLEDIS	80-01-1196420	2532.65
26. CHOTA MONTES LADY	80-01-1641980	909.25
27. CHOTA TAPULLIMA LIZ DIOSELINA	80-01-9488981	1300.00
28. CIPRIANO RODRIGUEZ LELIA NENA	73-01-0427395	425.45
29. CORNELIO NUÑEZ OSCAR FELIX	80-01-7811540	645.03
30. CORONEL CABELLO LUCIA	80-01-2811510	4279.49
31. CRUZ MAGALLANES LORILEY	80-01-0483261	908.65
32. DAMIAN GRADOS ERICSSON PEDRO	80-01-3899420	1276.74
33. DAVILA ALONSO JEFREY ARISTIDES	80-01-9600240	2414.84
34. DAVILA TUESTA MERCY JANINA	80-01-9255120	3654.03
35. DAZA ORDOÑEZ DAVID	80-01-3079060	1096.62
36. DE LA CRUZ TUESTA DAYTON	73-01-0389445	849.00
37. DE LA CRUZ TUESTA GARLIZ JOSENY	80-01-5091041	7419.43
38. DE PINHO TORRES SILVIA	80-01-8782910	1175.07
39. DEL AGUILA MURAYARI PATRICIA	80-01-8665590	1624.91
40. DEL AGUILA PINEDO GLENDA MARITZA	80-01-6114421	10680.92
41. DEL AGUILA VASQUEZ MARLON	73-01-0647285	1990.65
42. DIAZ GUERRA IDANIA	80-01-9298021	1320.68
43. DIAZ VARGAS ELSA GIOVANNA	80-01-5437910	2816.23
44. DIONISIO ATENCIO MICAELA YOVANA	80-01-3962080	1661.14
45. DURAN MUÑOZ JESICA MILCHORA	73-01-0393695	2795.52

46. FALCON CHAVEZ GERTRUDIS	80-01-6433380	2243.84
47. FASABI RENGIFO LADY LAURA	80-01-7087550	9716.50
48. FELIPA GUERRA JENNY JUDITH	80-01-3177212	3491.00
49. FERRER CAMPOS FAUSTINA	80-01-5895151	7552.53
50. FIGUEROA REYNA SILVIA MARUJA	80-01-1606570	1557.69
51. FLORES ALVITREZ CLAUDIA CRISTINA	80-01-5081981	7668.74
52. FRETTEL BERNA GUILLERMO	80-01-5690161	5561.38
53. GARCIA GONZALES CELIA GRETSY	80-01-5901261	493.41
54. GONZALES TERAN JORGE ANTONIO	80-01-3651691	2594.01
55. GRANDEZ TENAZOA SILVIA	77-01-0708610	2873.45
56. GUTIERREZ GONZALES LALY	80-01-9779240	2429.14
57. HIDALGO RAMIREZ WALTER	73-01-0537025	1704.42
58. HUAMANTOMA TAMANI ADOLFO OSCAR	80-01-2900660	1331.43
59. HUARCAYA FLORES EDUARDO	80-01-7245430	1422.51
60. HUAYTA CAYRUNA RICHARD	80-01-6394510	216.00
61. IRARICA HUAYMACARI SILVIA PAQUITA	80-01-9888880	1410.41
62. LARA REVILLA LESLLY ROSS	80-01-0723460	1728.53
63. LOMAS PAREDES HUGO MANUEL	80-01-2549040	3520.61
64. LOZANO IZQUIERDO DEILI	80-01-7539371	2847.47
65. LUNA GONZALES LIZBETH YOLANDA	80-01-7869700	6756.62
66. MACHUCA TAPULLIMA LEURE MARDIN	73-01-1072455	1133.12
67. MANCILLA VALENZUELA MARIBEL	80-01-8741770	501.13
68. MANUYAMA ICOMENA SARA	80-01-7053150	1446.50
69. MAQUERA LLANCHIPA FELIPE	80-01-2099060	877.49
70. MARCOS MACHOA TERESA DE JESUS	80-01-0323750	2826.92
71. MARICHI MANUYAMA JUAN	80-01-9741290	1909.85
72. MARINA PINEDO GLADIS	80-01-5468400	823.00
73. MATIAS ESPINOZA ALEX BEQUER	77-01-0517780	4401.55
74. MATIAS ESPINOZA ALEX BEQUER	80-01-1613760	1161.09
75. MAZANETT SORIA VIDAURO	73-01-0525065	938.21
76. MELENDEZ CHOTA LIZBETH	80-01-3247760	2111.38
77. MENDIETA CARDENAS ROMULO	80-01-5807610	3344.13
78. MENDOZA CABALLERO RONY	73-01-0963255	3563.28
79. MERA LIMA CARLOS	80-01-8764790	7187.17
80. MERA TENAZOA DE HUAYTA BETZI	80-01-6438960	1392.02
81. MERMAO PACAYA LLEREMI	80-01-7835730	4407.77
82. MORENO VASQUEZ LOIDA	73-01-0912205	5008.74
83. MOREYRA DARIVA JUANA LEYDA	73-01-1400830	1611.14
84. MORI BENANCINO MARLENE	80-01-8273981	2293.00
85. MORI FLORES ALBERTINA	80-01-1740981	360.51
86. MORI ROJAS DORILA SANTOS	80-01-9491710	2104.69
87. MURAYARI MANIHUARI MELITA	80-01-9092770	3768.26
88. MURRIETA AMACIFEN SANDRA	80-01-2553580	7561.62
89. NASHNATO IRARICA MARIA DE LOS ANGEL	80-01-8820870	1353.05
90. OBANDO SHUPINGAHUA GABRIELA MILAGRO	73-01-0476745	2979.50
91. OJANAMA TAMANI ELENA	80-01-7699910	953.40
92. OLIVA PAREDES REYNALDO	73-01-1127605	1785.89
93. ORNETA FLORES TERESA	80-01-7549671	5687.00

94. ORTEGA GALINDO MOISES	80-01-9146050	2452.06
95. ORTEGA GALINDO MOISES	80-01-9890250	4510.11
96. PACAYA SAQUIRAY CHARITO KATY	80-01-2333010	896.00
97. PACAYA TAPULLIMA EDGAR MANACES	80-01-3719240	3277.73
98. PANDURO ARCENTALES LEYSI GISELA	73-01-0505385	370.31
99. PEREZ CORTEZ ENITH	80-01-7524400	3172.11
100.PIÑA ROMAINA LENINN SACK	73-01-0470485	1489.72
101.PINEDO LINARES JEFFERSON	80-01-9423020	292.07
102.PISCO SABOYA CELINA	80-01-7854690	1186.81
103. PORTOCARRERO LOPEZ BEATRIZ	80-01-0583020	2981.91
104. QUEVEDO SALAZAR FLOR DE MARIA	80-01-5834681	384.54
105.RAMIREZ CAHUANA CRIZZ MAITA	73-01-1141405	1540.60
106. REATEGUI QUINTISIMA ALEXANDRA	77-01-0196220	1052.67
107. RENGIFO HUANIO ROXANA	73-01-0877715	2696.27
108. RENGIFO TANGO ALVARO	80-01-7790260	190.00
109.RIOS GAMA EDMUNDO	80-01-7215461	2969.11
110. RIOS RAMIREZ YURI IVON	80-01-1796612	1709.68
111.RIOS RENGIFO LILY	80-01-9488721	5450.96
112. RIOS RUIZ FERNANDO	80-01-7461330	1209.4
113. RIVERA PALACIOS BETTY	80-01-9416890	4113.22
114.ROCHA DE BRITO HILDA LIZBETH	80-01-0673532	3424.72
115.ROJAS CASTILLO FLOR DE ROCIO	80-01-0309850	8255.07
116.ROJAS CASTILLO FLOR DE ROCIO	80-01-9973041	3857.61
117. ROMAYNA TELLO MICAELA	80-01-5453041	10502.69
118.ROMERO GUERRA TEOBALDO	80-01-1746680	1086.28
119.RUIZ CHUJUTALLI SEGUNDO	80-01-4080730	10215.81
120.RUIZ OLORTEGUI CARLO MAGNO	80-01-2316660	2569.00
121.RUIZ VALERA JULIO	73-01-0557995	7309.20
122. SALDAÑA GRANDEZ MARITT	80-01-3386862	2100.94
123. SANCHEZ SINARAHUA MELISSA	80-01-6730210	5244.42
124.SANDOVAL RUIZ RUSBELINDA	80-01-8902520	4834.0
125.SANGAMA MARQUEZ CHRISTIAN	80-01-3260020	806.6
126. SANGAY AQUINO MARIA ANTONIA	80-01-0465391	2874.15
127.SATALAYA PASHANASI LINDAURA	80-01-5979530	2712.08
128.SCAGLIONI OCHOA MARIANA DEISY	80-01-2454100	1073.37
129.SCAGLIONI OCHOA MARIANA DEISY	80-01-4722030	7405.80
130.SHAHUANO SIRI MEREDITH	80-01-9244270	5274.74
131. SHAHUANO YAHUARCANI SILVIA	80-01-9955480	1625.77
132.SILVA RENGIFO GLADIS	80-01-9607061	2984.0
133. SILVANO RENGIFO FRANCISCO	73-01-0538835	4202.52
134.SINARAHUA AMASIFUEN EMERITA	80-01-5192691	450.72
135. SIQUIHUA VIGAY LUZ ERLINDA	73-01-1015445	587.01
136. SOTO GONZALES JESSICA LUZ	80-01-1526060	455.71
137. SOTO GONZALES JESSICA LUZ	80-01-2001652	4736.14
138. SOTO IZQUIERDO SINTIA SUSAN	77-01-0050170	1056.52
139.TAPULLIMA YSHUIZA TEODOCIO	80-01-7958890	6921.81
140.TARICUARIMA SAQUIRAY JUANITO	80-01-7016070	2302.11
141.TATI LLERENA LLEYDI LUZ	80-01-1430710	587.29

142. TIPTO PIZANGO JOSE DANIEL	77-01-0173270	5831.67
143. TORRES CORDOVA ELIA	80-01-7156070	5542.52
144. TORRES CORDOVA ELIA	80-01-7607120	639.00
145. TUANAMA MACEDO JERSON GINDERSON	80-01-5139741	1974.7
146. VALDERRAMA RODRIGUEZ FLOR NILDA	73-01-0573605	7582.06
147. VALERA RAMIREZ RODIL	80-01-6464510	8358.3
148. VALERA RODRIGUEZ ELEODORO	80-01-3408990	4622.54
149. VALERA RODRIGUEZ ZAQUEO	80-01-2183412	1332.00
150. VALLES TENAZOA MARGARITA	80-01-2354910	2019.56
151. VARGAS AREVALO JUAN JHONATAN	80-01-5441201	1271.20
152. VASQUEZ GOMEZ OSEAS JUAN	80-01-0660710	10258.46
153. VASQUEZ MELENDEZ JESSENIA VANESSA	80-01-9860230	1743.81
154. VASQUEZ PIÑA ALIDA	80-01-6292670	374.50
155. VEINTEMILLA ROMERO JANETH LUZ	80-01-1199720	404.50
156. VIGO RICOPA CARLENI	80-01-9262790	5523.00
157. VILLACREZ LIMAS LOYDA	80-01-8478661	3683.33
158. VILLANUEVA MALDONADO KARINA YSABEL	80-01-7160110	379.6
159. VILLAVERDE RIOS RICHARD WILDER	80-01-9258351	6089.33
160. YAHUARCANI PACAYA MAYRA	80-01-6719710	8051.05
161. YAURI CAMARENA CARLOS ALBERTO	80-01-2738320	2935.95
162. YZQUIERDO ABIA CANCIO	80-01-5805640	613.30
163. ZEVALLOS CASTRO AVI SHESSIRA	77-01-0193050	2048.55

INFORMACIÓN BÁSICA:

3. CLIENTES TRANSFERIDOS - CALLERIA - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Pagaré	M. Liquidación
1. ABANTO ZEGARRA FREIDRICH FRANKLIN	80-01-5365952	6370.78
2. ACHO ROJAS VICTORIA	84-01-1661987	8046.62
3. ACOSTA OCHOA CAMILO	84-01-1808530	749.22
4. ACUÑA VASQUEZ INES	80-01-6770031	1771.79
5. AGAMA FERNANDEZ ALEJANDRO	84-01-1972878	1204.32
6. AHUANARI ARANCIBIA ROY ROGER	80-01-0746839	808.33
7. ALBINO RIVERA ELVIRA	80-01-5122941	4058.87
8. ALIAGA CANAYO MARIORI	80-01-8704418	4067.96
9. ALLPAS DAVILA HARLIN ALWIN	80-01-6973657	8378.99
10. ALMEIDA GONZALES BELINDA	80-01-3187126	1163.43
11. ALONSO MENDOZA LUCIO PEDRO	80-01-3107267	1390.18
12. ALVARADO RUBIO ESPERANZA	80-01-5702009	3489.00
13. ALVARADO SAAVEDRA GLADYS	80-01-8677359	896.96
14. ALVAREZ TAPULLIMA MILENA	80-01-4343741	4777.02
15. AMASIFUEN CAHUAZA SILVIA	80-01-1444424	1150.15
16. AMASIFUEN PUGA ALINA	84-01-1840700	875.30
17. AMIAS GUERRA HUGO	80-01-0068481	7750.67
18. ANGULO DE FELIX ANA ELIZABETH	80-01-9892104	1031.05
19. ANGULO DIAZ CARMEN LUZ	80-01-8450838	1790.00
20. ANGULO TANANTA TITO	84-01-1518568	1130.55
21. ARAGON VELASQUEZ GEORGIA YSABEL	80-01-7642810	3277.81
22. ARANA PERALTA LEANDRO ESBEN	80-01-8006780	1072.07
23. ARBULU SANDOVAL JACKELIN	80-01-1836132	739.18
24. ARCENTALES GONZALEZ ZOILA	80-01-4637266	1950.00
25. ARCO IRIS TRAVEL AGENCY S.C.R.L	80-01-0939338	44085.11
26. AREVALO AREVALO GUIMO PASQUEL	80-01-5859912	787.53
27. AREVALO GONZALES CLEVER HERNANDO	80-01-3292963	4388.87
28. AREVALO GONZALES CLEVER HERNANDO	80-01-3436110	4611.08
29. AREVALO GUIMARAES ZELMITA	80-01-9483763	2186.62
30. AREVALO MANIHUARI DORIS	80-01-4623637	7426.80
31. AREVALO RAMIREZ GODO	80-01-7357515	2597.37
32. AREVALO TUANAMA ANA ROSA	80-01-6790520	1180.09
33. AREVALO VELA SONIA GELYN	80-01-1389682	4917.14
34. ARMAS GUERRA RAQUEL	84-01-1780379	904.62
35. ARRIETA MANUYAMA ALDO	84-01-1976664	1884.27
36. ARROYO JACOBO LUCRECIA	80-01-2911049	2539.00
37. ASENCIOS VALDEZ DELIA MERCEDES	80-01-8305751	2738.24
38. BABILONIA RIOS ZOILA	84-01-1823362	953.96
39. BALCAZAR CRUZ JUAN CARLOS	80-01-6870900	6664.86
40. BALDEON LOPEZ VERONICA	84-01-1685516	2343.76
41. BARBARAN MENDIETA IRMA LISETH	80-01-7461785	2179.25
42. BARBARAN REATEGUI CAROLINA	80-01-5176078	1804.17
43. BARBARAN RENGIFO BLANCA LUZ	80-01-3950276	2650.51
44. BARBOZA RIOS ERIKA PATRICIA	84-01-1969976	5891.96
45. BARDALES TUISIMA GISELA	80-01-6033926	3686.66

46.	BARRANTES TUESTA NILO RAUL	80-01-6159071	1660.95
47.	BARRIOS MONTOYA JUAN ALBERTO	80-01-4028973	1638.88
48.	BARRUETA CAYCO YONEL	80-01-6445476	3359.00
49.	BARRUETA CAYCO YONEL	80-01-6695837	24526.29
50.	BARTOLOME PAUCAR FROILAN VICTOR	80-01-6525589	5265.33
51.	BENDEZU ROJAS ANA MARIA	80-01-7269495	1663.03
52.	BERAUN ALVA CONNY GIOVANA	80-01-5621919	7550.71
53.	BERNALES MORI RUSSEL	80-01-9043884	749.62
54.	BERROCAL GONZALES MELISSA MIREILLI	80-01-6555254	3290.22
55.	BERROSPI USHÑAHUA JUAN LUIS	80-01-6651272	9400.52
56.	BETETA TARAZONA ROSSANA CARMINA	80-01-8503085	3045.39
57.	BOTICA SAN BORJA S.R.L.	80-01-2814327	62129.63
58.	BRAGA NAVARRO RENE	80-01-6946459	1918.27
59.	BUENO EVANGELISTA CARMEN MARIA	84-01-1965168	1612.28
60.	CABALLERO JARA LUIS	80-01-0656188	3681.00
61.	CABEZAS MAYTA ROSA	80-01-7146591	2692.92
62.	CABRA VERDE ROSA ELENA	80-01-5825480	565.48
63.	CACHAY VELA ROXANA	80-01-1310411	199.90
64.	CADENA AMAZONICA DE ALBERGUES E.I.R	80-01-4181745	4114.89
65.	CAHUANA SAMATA HILDA	80-01-6112519	9697.58
66.	CAHUAZA MURAYARI LEILA JANNET	80-01-8297790	1812.62
67.	CAJA TORRES WILLIAM ELVIS	80-01-5292632	4222.22
68.	CALDERON CORI RAUL VICTOR	80-01-5981223	2114.39
69.	CALDERON CORI RAUL VICTOR	80-01-6549526	3419.02
70.	CANAYO MACAHUACHI IRMA GLADYS	80-01-6432539	236.68
71.	CANAYO PACAYA ADAN	80-01-6965630	1309.30
72.	CARDENAS GUZMAN JUANITA	80-01-0416081	176.00
73.	CARHUAPOMA MEJIA ERMELINDA	80-01-3593420	14749.13
74.	CARHUAPOMA MEJIA ERMELINDA	80-01-4066317	18209.70
75.	CARO PALLA LUCILA	80-01-3262241	1557.38
76.	CARPIO RIOS YVETH CRISTINA	80-01-0334111	888.85
77.	CARRANZA REATEGUI GLADIS	80-01-5249676	7021.50
78.	CASABONA OPHELAN CARLOS ALBERTO	80-01-0109301	4317.65
79.	CASANA SEGURA JHOMAYRA JESUS	80-01-8692110	9502.01
80.	CASTAÑEDA CACHIQUE MANUEL	80-01-8172071	1370.02
81.	CASTILLO SABOYA MARIA ELENA	80-01-6663375	1986.09
82.	CASTRO FASABI JORGE	80-01-6174580	807.92
83.	CASTRO PACAYA ANGELICA	80-01-3141986	558.81
84.	CELIS SORIA DEYVI	80-01-7988963	2444.00
85.	CEOPA RAMIREZ FRANCISCO	80-01-3253710	1867.79
86.	CHAVEZ CABELLO SULMA	84-01-1955029	3062.27
87.	CHAVEZ CHUQUI YHONEEL NILTON	80-01-9682297	706.11
88.	CHAVEZ FUENTES JORGE	80-01-2991900	2829.62
89.	CHAVEZ LOPEZ ALINA EGADY	80-01-7093279	6633.04
90.	CHAVEZ PAJUELO FRANKLIN	80-01-2438544	1135.90
91.	CHAVEZ PAJUELO YERSON NICEFORO	80-01-5635011	3620.22
92.	CHAVEZ POLOSENO DE SILVA CELEDONIA	80-01-8326368	5568.36
93.	CHAVEZ TAPULLIMA GIORI ZUNITA	80-01-2654941	8691.77

94. CHICOMA RODRIGUEZ NESTOR ALFREDO	80-01-3112401	8362.63
95. CHOTA MATUTE LINDA BLAIR	80-01-7008121	369.59
96. CHOTA ROCHA NILDA ROSA	80-01-7335554	4986.00
97. CHOTA ROCHA NILDA ROSA	80-01-7388289	1904.53
98. CHOTA SANGAMA JAIME	80-01-6182029	2465.93
99. CHOTA TENAZOA ROLDAN	80-01-5818108	6440.98
100. CHUNG COLLAZOS JUANA	80-01-7808601	3709.56
101. CHUQUIPIONDO RAMIREZ BELLA	80-01-4516528	2522.96
102. COLLANTES PEREZ ANABELLA	80-01-7632070	1040.00
103. COLLANTES SANCHEZ YSELA	80-01-7934714	331.12
104. COLLAZOS SILVESTRE ARNALDO ALBERTO	80-01-6756579	1567.87
105. COMERCIAL HUGUITO EIRL	80-01-6833217	27630.57
106. COMERCIALIZADORA AGRICULTORES DE BE	80-01-8256578	17995.34
107. CONDOR TARICUARIMA MARIBEL	80-01-2036269	792.95
108. CORDERO GALARZA JULIO ADOLFO	80-01-6231740	7635.00
109. CORDOVA LOZANO PEDRO	84-01-1951775	2410.12
110. CORNEJO SANCHEZ NELLY AURELIA	80-01-1948647	1136.92
111. CORONADO PALACIOS DARWIN	84-01-1902602	1835.14
112. CORPORACION INDUSTRIAL DA COSTA S.R	80-01-9791176	7322.93
113. COTRINA GOMEZ ANA	80-01-6474360	8088.91
114. CRISOSTOMO MENDOZA DIANA ESTHER	80-01-9018834	2257.29
115. CRISOSTOMO OLARTE EMILIANO	80-01-6351025	808.04
116. CUETO NUÑEZ FLAVIO DOMINGO	80-01-4190655	5072.98
117. CUEVA FLORES HAYDEE GEOVANNE	80-01-9029453	4714.39
118. CUEVA QUIROZ DIGNA	84-01-1917012	2790.18
119. CUMAPA MARTIN MANUEL	80-01-8750269	2292.56
120. CUSTODIO DE GARAY JULIA	80-01-5307179	977.00
121. DA COSTA BARDALES JOSUE	80-01-9666915	9631.66
122. DAHUA VEGA CARLOS	80-01-5133454	2250.22
123. DARIVA CERRON DOYLI LUZ	80-01-9478153	412.56
124. DAVILA MARTINEZ NEIL	80-01-4928987	5791.44
125. DAVILA SAAVEDRA GREYVI JANNI	80-01-7963561	1068.77
126. DE ASIS RAMIREZ ROSA MARGARITA	80-01-0977385	2266.78
127. DE DIOS PAIMA ROSA	80-01-3521231	2104.18
128. DE LA PEÑA LOPEZ FREDDY ESPIRITU	80-01-1150017	5579.54
129. DE SOUZA CERRON JERLITH	84-01-1949833	2334.66
130. DEL AGUILA DAVILA LORGIA	80-01-8890580	1081.37
131. DEL AGUILA SILVANO JOSE	80-01-6307704	400.12
132. DEL AGUILA TELLO MARIA JESUS	84-01-1915390	2552.00
133. DEL RIO PACAYA HUMBERTO	80-01-4251777	21860.49
134. DELGADO CAMPOS EDSON	80-01-8791529	1478.45
135. DELGADO YAHUARCANI ROGER	80-01-8939967	510.99
136. DIAZ CARHUAJULCA GAVINA	80-01-7124313	7621.14
137. DIAZ GONZALES PATRICIA MARGARITA	80-01-3244668	2026.42
138. DIAZ NUÑEZ ROXANA	80-01-5821619	6872.58
139. DIAZ PEREZ CHRISTIAN XAVIER	80-01-0852602	2004.52
140. DIAZ REYNA DISNEY GAMANIEL	80-01-7152723	5977.42
141. DIONICIO JARA LUCIA	80-01-3023677	736.73

142.DJ Y AC MOTORS E.I.R.L.	80-01-8723150	13485.27
143.DJ Y AC MOTORS E.I.R.L.	80-01-9116320	16077.00
144.DOMINGUEZ MAGNE LUYVE	80-01-9895611	1054.00
145.DUQUE LINARES GERSON LYONEL	84-01-1971536	1679.53
146.DURAN MACEDO JERAL DAVID	80-01-7082560	1119.80
147.DURAND NORIEGA ESTHER	80-01-1814685	557.65
148.ELIAS VELA JESSICA LIZBETH	80-01-5328508	3400.87
149.ESCOBAL CALDERON CESI	80-01-4927340	7845.08
150.ESCOBEDO MAJIPO HUGO	84-01-1823474	2213.93
151.ESCUDERO ACUY NANCY	80-01-1168342	2605.68
152.ESPINOZA ESPINOZA ANNE RUPPE	80-01-7329097	3276.81
153.ESPINOZA SOTO JULIAN	80-01-6378845	1911.52
154.FALCON SANDOVAL LUZ OFELIA	80-01-4665009	5157.16
155.FALCON SANDOVAL LUZ OFELIA	84-01-1941524	5177.05
156.FARFAN RAMIREZ JORGE	80-01-8619333	1445.00
157.FASABI FASABI EMERSON	80-01-9390943	3067.15
158.FERNANDEZ INUMA LIDA	80-01-5467831	1765.37
159.FERNANDEZ VILLANUEVA GUSTAVO	80-01-9924224	863.10
160.FLORES ARIMUYA LUISA FLOR	80-01-6806686	4249.50
161.FLORES DE GARDINI SADITH	80-01-4323031	7994.55
162.FLORES GONZALES GENNY	80-01-6215002	1542.59
163.FLORES GRANDEZ MARTELIZA	84-01-1636009	1541.70
164.FLORES LOJA ROGER	80-01-5393492	3348.78
165.FLORES LOJA WALTER RIQUELME	84-01-1969345	1791.37
166.FLORES TORRES CARMEN ROSA	80-01-1238215	849.57
167.FLORES VALLES RAQUEL	80-01-7415160	1447.09
168.FOTO LABORATORIO IMAGEN COLOR DIGIT	80-01-9835046	7678.00
169.GALVEZ TELLO MANUEL ARTURO	80-01-8789219	3497.76
170.GARCIA DE SALAS NORMA	80-01-2780267	913.63
171.GARCIA LOPEZ DINA JANETH	80-01-5613085	9311.86
172.GARCIA OCHOA LUZ PILAR	80-01-2175416	1997.64
173.GARCIA PEZO LILIANA	80-01-1389311	180.66
174.GARCIA PISCO CLEDIS	80-01-6571885	2550.06
175.GARCIA REATEGUI MARIA TERESA	84-01-1834696	765.44
176.GARCIA RENGIFO ROSA ANGELICA	80-01-0339462	4087.84
177.GARCIA TORRES YOLANDA	80-01-5683056	3205.46
178.GARCIA VELA LLIN	80-01-6076350	1073.25
179.GAVIRIA DE SOUZA VANESSA EMPERATRIZ	80-01-0170051	1014.17
180.GAVIRIA LOPEZ TERESITA DE JESUS	80-01-5915060	3239.00
181.GAVIRIA ORSI LUCY	84-01-1701718	1199.16
182.GLG INGENIEROS EIRL	80-01-7022084	19507.98
183.GOLOSINAS TONY E.I.R.L	80-01-2710490	9440.63
184.GOMEZ BALTAZAR ROBERT JOHN	80-01-0134954	2826.38
185.GOMEZ MANANITA ENITH	80-01-1321001	194.03
186.GOMEZ VELA HILMER JULISSA	80-01-6696179	1630.60
187.GONGORA FASABI SATURNINO ANIBAL	84-01-1943452	1769.93
188.GONGORA SOLSOL MARLENE	80-01-6234269	8560.92
189.GONGORA TRIGOZO YRIS DALITH	80-01-5372610	5556.63

190.GONZALES ACHO ANITA	84-01-1772894	3226.63
191.GONZALES PEREZ MILKO LUIS	80-01-8259387	2029.90
192.GONZALES PEZO ROYSER EMILIO	80-01-4233573	6048.00
193.GONZALES RENGIFO JAVIER	80-01-8592697	2037.83
194.GONZALES ROJAS MARIO	80-01-3311738	4845.44
195.GONZALES TAPULLIMA MARGOLITA ROXANA	80-01-6124374	4175.95
196.GONZALES TORRES ROSA MERCEDES	80-01-0474143	1099.40
197.GONZALEZ BARBARAN JOSE LUIS	84-01-1726859	2489.68
198.GRAN AMAZON PERU S.A.C.	80-01-9914190	6017.85
199.GRANDEZ DIAZ JACKELINE	80-01-5950300	4727.69
200.GRANDEZ TUESTA LALY	80-01-3707959	3438.69
201.GRANDEZ USHÑAHUA AMANDA	80-01-9505028	37144.04
202.GRANDEZ VILLALVA ANABELL	84-01-1886983	1838.36
203.GUABLOCHE TAFUR YOLANDA	80-01-5091453	1832.61
204.GUARDA REYNA KARLA KATERINE	80-01-2881850	3152.00
205.GUERRA OLIMAR ANITA	80-01-1023041	1040.40
206.GUERRERO RAMIREZ MELITON	84-01-1966074	2991.91
207.GUTIERREZ CERRANTES GLADYS	80-01-6679011	925.94
208.GUTIERREZ QUISPE RAFAEL MARCOS	84-01-1830557	1495.29
209.GUTIERREZ SANTILLAN ELDA	80-01-5626325	876.68
210.GUTIERREZ SERRANTES CELIA	80-01-6844918	1225.90
211.GUTIERREZ VASQUEZ JAIRO ENRIQUE	80-01-0696071	3200.08
212.HANCCO CARRION KARINA	80-01-0309432	1122.97
213.HERRERA REATEGUI MARCELINO	80-01-5269900	3491.78
214.HERRERA SAURINO JHIM GLICERIO	80-01-2035011	3627.60
215.HIDALGO TUANAMA YAVIRA LUZ	84-01-1560122	1855.82
216.HIGUERA PORTILLO RONY	84-01-1934401	1981.00
217.HINOSTROZA VALVERDE JHONNY EDWIN	80-01-8145358	4901.52
218.HOUSE CERAMICA S.R.L.	80-01-4178934	6752.99
219.HUAMAN CONISLLA ROGER AUGUSTIN	80-01-9226490	21441.29
220.HUANCHO LOPEZ JAVIER	80-01-5870457	30872.57
221.HUANIO ANGULO LUCIA	84-01-1909403	1391.80
222.HUAYAMA PEÑA JHONATAN	80-01-9880064	13570.15
223.HURTADO RAMIREZ MARY	80-01-6204783	2800.90
224.HURTADO ROQUE EZEQUIEL	80-01-5326946	8693.52
225.HURTADO ROQUE JUVENAL	84-01-1964360	1730.39
226.IHUARAQUI YUYARIMA RONAL JESUS	84-01-1963170	2599.58
227.IMPORTACIONES MALCA E I R L	80-01-2898460	10281.28
228.INCA LOPEZ VICTOR MANUEL	80-01-8584500	942.00
229.INDUSTRIAS ALIMENTARIAS PUCALLPA E.	84-01-1592903	6887.29
230.INUMA LOMAS NORMA	80-01-9219025	3398.31
231.INVERSIONES CUADRA S.R.L	80-01-0604110	21423.15
232.INVERSIONES CUADRA S.R.L	80-01-8861621	7413.92
233.INVERSIONES MEVA S.C.R.L.	80-01-6500845	39664.08
234.INVERSIONES, ALQUILERES Y SERVICIOS	80-01-1497710	1674.46
235.IPANAQUE VILLEGAS JULIO	80-01-7187012	15780.36
236.IPUSHIMA ALAVA ISABEL	80-01-4293943	1070.13
237.ISIDRO JARA JUSTO BENITO	80-01-8934266	192.21

238. IZQUIERDO FATAMA JAVIER	84-01-1983025	1939.48
239. JAIMES MARTEL JAQUELINE OLIVIA	80-01-2989258	3697.36
240. JAIMES REYES MARIA DEL PILAR	84-01-1981073	1082.00
241. JANAMPA HUAMAN GLORIA LUCILA	80-01-8083510	1401.67
242. JAUREGUI PEREZ MANUEL JESUS	80-01-6535949	25955.41
243. JAUREGUI PEREZ MANUEL JESUS	80-01-6968857	20117.40
244. JURADO SANTIAGO JORGE HEBERT	80-01-7315072	4970.76
245. LA TORRE LINARES NORMA YSABEL	80-01-9860771	3747.26
246. LA TORRE ZEGARRA SEGUNDO JOSE	80-01-5759297	2797.72
247. LAO SALAS ALEX STEVE	80-01-6555432	3760.55
248. LAURA ANCCARI MARITZA GARLI	80-01-8634143	10683.67
249. LEVY ARANA ALFREDO	80-01-2938188	5702.62
250. LIMA DE LAO MARLITH LIRIA	80-01-0660037	374.76
251. LLERENA BARDALES LASTENIA	80-01-6738719	1172.80
252. LLERENA DE RAMIREZ NEYRA MERCEDES	80-01-7139935	818.00
253. LLERENA PACAYA JULIA ELMIRA	80-01-1020509	556.26
254. LOPEZ BALLESTEROS LOIDA	80-01-5878795	1492.02
255. LOPEZ FERNANDEZ ALICIA CLARIBEL	80-01-1522142	1112.72
256. LOPEZ ODICIO DIOLINA	80-01-6552830	3447.44
257. LOPEZ PANDURO MANUEL	84-01-1892914	5649.48
258. LOPEZ PANDURO MIREYA	80-01-4987260	5937.75
259. LOPEZ PAREDES JUAN	80-01-9730938	706.79
260. LOPEZ PINEDA JAIME	80-01-6454392	2760.31
261. LOPEZ POCOHUANCA MARIERENEY YAJANI	80-01-7634011	778.97
262. LOPEZ RIVA FRANCISCA	80-01-7251101	13680.23
263. LOPEZ RIVA FRANCISCA	80-01-7493101	21509.54
264. LOPEZ SHUPINGAHUA RUHT ITAMAR	80-01-5966896	576.00
265. LOPEZ VARGAS BLANCA SUSANA	80-01-7852140	2412.53
266. LOPEZ VILLACORTA JOSE CARLOS	80-01-2834839	1003.13
267. LORENZO TAFUR ANA MARIA	80-01-4186369	4771.30
268. LOZANO MENDOZA TEDDY	80-01-7707029	4656.85
269. LOZANO MENDOZA TEDDY	80-01-7820565	5476.35
270. LOZANO VILCHEZ LIBIA LELIA	80-01-6955783	1538.31
271. LUJAN HUAMANTINCO CRISTINA SONIA	84-01-1887422	2701.89
272. LUNA AMASIFUEN LEONEL	80-01-4802281	2122.74
273. LUNA VARGAS ELVA	80-01-8885490	2150.20
274. LUNASCO CABEZAS RAUL	80-01-8534168	6893.34
275. MACA GONZALES LUCIA	84-01-1929104	837.36
276. MACCHA CARDENAS RODIL	80-01-0538748	1181.00
277. MACEDO MURAYARI MARINA	80-01-4784923	509.92
278. MACEDO SAAVEDRA ROSA SIMY	80-01-8777400	1133.33
279. MACIEL DIAZ MARTHA	80-01-0381783	1617.36
280. MACIEL MONROY LLENY ISABEL	80-01-5782327	11555.20
281. MACIEL MONROY LLENY ISABEL	80-01-6426310	7685.82
282. MAGILIANO BARRERA MARIZOL	80-01-6600601	5325.18
283. MAGIN TUTUSIMA JORGE ROLANDO	84-01-1579222	4261.30
284. MALDONADO HERNANDEZ MARIA CENIA	80-01-7080041	18721.22
285. MALDONADO ORBE WILLIAMS ANTHONY	80-01-7470809	13313.03

286.MALDONADO REATEGUI CESAR AUGUSTO	80-01-5243143	951.96
287.MANIHUARI PAIMA ANEL	80-01-7714532	3732.24
288.MANIHUARI VASQUEZ DE MANUYAMA ROSA	80-01-7900738	744.00
289.MANUYAMA CASTERNOQUI PAULA	84-01-1918878	2234.91
290.MANUYAMA IPUSHIMA MARIA IDALIA	84-01-1919375	2648.90
291.MANUYAMA TANGO WAGNER	80-01-9882554	726.15
292.MARAVI TOLENTINO ANIBAL ARTEMIO	84-01-1840544	2041.64
293.MARIN IZQUIERDO GLADIS	80-01-3374681	2430.02
294.MARIN IZQUIERDO GLADIS	80-01-3964433	1656.99
295.MARTINEZ GUEVARA SHERLY	80-01-7815848	273.68
296.MARTINEZ MATOS JEFF ANTONIO	80-01-7356473	2778.20
297.MAYNAS GARCIA DE SANTILLAN ROSA MAR	80-01-0313416	1097.81
298.MEDINA CRUZ CARMEN CATALINA	80-01-5901916	2187.46
299.MEDINA VASQUEZ JAIME ALEJANDRO	84-01-1917347	1063.33
300.MELENDEZ HUALINGA MARIA ELENA	80-01-7255889	1785.00
301.MELENDEZ RODRIGUEZ YADIRA ROSALINDA	80-01-3674709	2070.03
302.MELENDEZ SHUÑA ABEL JOEL	80-01-6919066	3519.68
303.MELENDEZ SHUÑA ALFONSO RAUL	80-01-8037042	2762.73
304.MELENDEZ TUESTA BETTY	80-01-8139949	651.85
305.MENDEZ VASQUEZ LEX ROY	80-01-3231164	2438.18
306.MENDOZA CAMACHO ROBERTO CARLOS	80-01-8289224	2525.67
307.MENDOZA CAMACHO ROBERTO CARLOS	80-01-8430787	21580.40
308.MENDOZA CELIS TERESA	80-01-5595558	858.96
309.MENDOZA RUIZ IRIS	80-01-4029233	3025.02
310.MENDOZA SANDOVAL MIGUEL	80-01-6004907	1040.59
311.MENDOZA TARICUARIMA PRISCILA	80-01-0358264	9098.48
312.MENDOZA VALERA MARIA PETRONILA	80-01-2293531	1776.00
313.MENDOZA VELA EZEQUIEL	80-01-6247143	3141.72
314.MENDOZA VELA EZEQUIEL	80-01-6831796	3005.29
315.MERA DELGADO MARTIN ANTONIO	80-01-5406987	25350.63
316.MERA GOMEZ FRANCISCO RICARDO	84-01-1517876	4504.17
317.MERA MENDEZ BELGICA MILAGROS	80-01-7600791	5281.55
318.MERA RUIZ CARLOS JULIO	80-01-5613530	1817.84
319.MERCADO MORI FRANK	80-01-6697842	6249.07
320.MEZA USHÑAHUA MARY LINA	80-01-4797099	27293.72
321.MIRANDA RUIZ NARA	80-01-5240653	1922.53
322.MOLINA RUIZ PATRICIA ELIZABETH	80-01-1965390	1361.28
323.MONTECILLO VASQUEZ INGRID MAGDALENA	80-01-2163152	4930.35
324.MONTERO FLORES SEGUNDO LEONIDAS	80-01-2816651	1779.00
325.MONZON DAVILA JOSUE	80-01-3807006	2472.16
326.MORALES ROJAS NILZA	80-01-3304201	2730.65
327.MORALES VEGA DE BASTOS CIVELITA	80-01-4274092	4059.61
328.MORENO ISMINIO ROQUE	80-01-7941789	672.25
329.MOREYRA PANDURO RAFAEL ZOSIMO	80-01-8101272	5134.93
330.MORI CHAVEZ MARIA EDITH	80-01-8587360	15568.16
331.MORI MORI MANUEL TERCERO	80-01-9447419	13256.33
332.MORI VALLES JORGE MARTIN	80-01-3711145	840.50
333.MORILLO SANDOVAL SEVERINA	80-01-9177591	2202.14

334.MOTTA GUZMAN ROBERT DAVID	80-01-5816699	9367.70
335.MOZOMBITE MANIHUARI NELSON	80-01-5272227	2444.34
336.MOZOMBITE VILCHEZ REYNA MARIA	80-01-0135238	2509.00
337.MURAYARI CURINUQUI JOSE	80-01-2817366	1504.30
338.MURAYARI CURINUQUI LUZ ANGELICA	80-01-7541220	1441.13
339.MURAYARI SILVANO NIMIA MARLENE	84-01-1928180	746.85
340.MURAYARI TARICUARIMA LILIAN IRIS	80-01-1598642	1772.19
341.MURAYARI TARICUARIMA LISANIA KAREM	80-01-2007658	1857.40
342.MURRIETA AHUANARI MILCA	80-01-1123894	2637.19
343.MURRIETA MOZOMBITE ELIZABETH	80-01-6407062	1374.34
344.NASCIMENTO DIAZ ELIZABETH	80-01-2106869	1860.56
345.NATIVIDAD ARANDA ZUMILDA	84-01-1971016	811.11
346.NAUPARI PAREDES ENMA DEL PILAR	80-01-7701015	15080.66
347.NAVARRETE ALVAREZ ALEX JOEL	84-01-1878162	1934.89
348.NAVARRO CARDENAS ZIOMARA	84-01-1982541	226.00
349.NAVARRO CISNEROS NELLY	80-01-8413027	2323.57
350.NAVARRO GARCIA JACKSON RAUL	80-017464910	5893.59
351.NAVARRO NAVARRO MARIBEL	84-01-1924229	1324.04
352.NAVARRO NOLORBE YOLANDA	80-01-3311231	9624.94
353.NAVARRO VARGAS GENNER HUGO	80-01-9469680	798.95
354.NOBLEJAS CABRERA GUIDO	80-01-5872479	20114.77
355.NOBLEJAS CABRERA GUIDO	80-01-6863342	41972.70
356.NUÑEZ MARIN WES LEVIS	80-01-6543535	279.17
357.NUBE RICOPA RAY	80-01-3913016	784.70
358.OCHAVANO TARICUARIMA WILMA	80-01-7411959	769.60
359.OCMIN VASQUEZ DELMO	80-01-1462899	1735.11
360.ODICIO ANGULO ALINA	80-01-6866754	5962.00
361.OLAYA AGURTO VICTOR JAVIER	80-01-4328984	2552.29
362.OLIVEIRA RUIZ ELIANITA	80-01-5950239	2359.99
363.OLORTEGUI MANZANAREZ IRIS	80-01-6036250	839.35
364.ORBE VALLES RODOLFO	84-01-1594888	5199.38
365.ORBEZO VENTURA FRANCISCO	80-01-0820180	1792.63
366.ORDOÑEZ ESPIRITU PEDRO ANTONIO	80-01-5284160	612.73
367.ORDOÑEZ INOCENCIO ELI JOEL	80-01-7324711	11854.22
368.ORTEGA ROSALES MARITZA	80-01-6081871	3979.22
369.ORTIS RAMOS BETUEL DIOGENES	80-01-8862862	2975.39
370.ORTIZ AGAMA MILCA	80-01-7948142	733.88
371.OZAMBELA PIZANGO ROSARIO GIOVANNA	80-01-2054155	508.40
372.PACAYA ASPAJO ARACELI	84-01-1559142	1720.00
373.PACAYA QUISPE HECTOR DAVID	84-01-1738029	1684.64
374.PACHECO SOTO ALFONSO	80-01-5117472	3532.25
375.PAIVA HOYOS RONALD	80-01-8049855	1741.63
376.PALOMINO DEL AGUILA DE SALAZAR MARY	80-01-2990244	1205.27
377.PANAIFO OLOTEGUI GEINA GULIANA	80-01-6304108	3487.58
378.PANDURO LOZANO PERCAL EUDOCIA	80-01-4114520	911.39
379.PANDURO RIOS LUZ DINA	80-01-5413255	687.23
380.PARCO CUYUBAMBA MIRIAM OLGA	80-01-4688063	2402.82
381.PAREDES AVILA ROBERTO CARLOS	84-01-1876967	740.44

382.PAREDES GARCIA BETI	80-01-9983333	3145.92
383.PARTES FORESTALES E.I.R.L.	80-01-6881328	5089.53
384.PAUCAR LAZO OSWALDO	80-01-5963957	3623.00
385.PEÑA MOZOMBITE BERTHA	80-01-7217564	3214.11
386.PEÑA REATEGUI BETSABE	80-01-6095927	482.40
387.PEDRO BAUTISTA RAFAEL	80-01-6047472	5287.49
388.PENADILLO LEON LEONA	80-01-9974305	1708.60
389.PERALTA YNUMA DORCAS YSABEL	80-01-9578889	2691.62
390.PEREZ DE RODRIGUEZ MAGNA TRINIDAD	80-01-5297820	3168.77
391.PEREZ GONZALES ALEJANDRINO	80-01-1112287	575.78
392.PEREZ MARIN DINA	80-01-5192841	1052.80
393.PEREZ PEREYRA LUIS ENRIQUE	84-01-1940636	1969.42
394.PEREZ PEZO JENNY ALVINA	80-01-6514048	5096.51
395.PEREZ PEZO SUSAN ELEN	80-01-2246105	2586.72
396.PEREZ PINEDO NOEMI	80-01-2628011	6030.00
397.PEREZ RENGIFO ELIZABETH	80-01-8633149	1606.71
398.PEREZ ROMERO WALTER MELITON	80-01-5350896	1626.00
399.PEREZ RUIZ JAIME	80-01-6928898	9341.75
400.PEREZ SANDOVAL ESMIRNA	80-01-5632981	2673.90
401.PEREZ SORIA TERESA DE JESUS	80-01-3007737	1398.75
402.PEREZ VIUDA DE MORENO MARILU	80-01-7405516	5265.87
403.PEZO DAVILA FELIPE LEOPOLDO	80-01-0128830	1372.54
404.PEZO GONZALES LIZETH KARINA	80-01-0777952	1001.58
405.PEZO IBARRA CARLOS ALBERTO	80-01-9202970	4743.98
406.PEZO PINEDO DORIS ESTRELLA	80-01-8175845	1190.15
407.PEZO RUIZ GERLIS GABRIEL	80-01-7731772	679.86
408.PEZO SILVANO MILCA VERONICA	80-01-7563569	7927.00
409.PEZO VEGA JESSICA ESTHER	80-01-6667456	1167.25
410.PIÑA VILLACREZ GUMERCINDO	80-01-7327260	713.88
411.PIÑEIRO DEL AGUILA CARLOS ANGELO	80-01-7254163	3698.48
412.PILCO VASQUEZ TEDDY	80-01-9439839	1483.18
413.PINCHI FASANANDO DE SABOYA MIRLA	80-01-3420624	2513.16
414.PINEDO IGLESIAS ZARELA MANUELA	80-01-7684180	1068.04
415.PINEDO PEÑA DENISE	80-01-9530635	914.25
416.PINEDO RIOS DALIA	80-01-7935760	720.01
417.PINEDO SALDAÑA MIGUEL ANGEL	80-01-2307244	991.60
418.PINEDO TELLO GONZALO	80-01-8653896	2428.29
419.PIZANGO CAHUACHI ODISA	80-01-8967120	321.28
420.PLAZA OCHAVANO ROSA	80-01-5501132	250.00
421.PONCE GONZALEZ VILMA	80-01-3574002	3335.32
422.PORTAL TORRES RITA MARLENI	80-01-7890985	774.98
423.PORTOCARRERO ARCE MARGARITA CONSUEL	80-01-8421280	603.22
424.PORTOCARRERO OLIVERA FELIDA	80-01-6898547	620.66
425.PORTOCARRERO TAPULLIMA MARCOS	80-01-8362335	1548.55
426.POZO JUANPEDRO ROCIO KATHERINE	80-01-2171470	1165.58
427.PRADA MACEDO RICHARD PERSEO	80-01-7620397	10529.99
428.PRADA MACEDO RICHARD PERSEO	80-01-7856391	6451.57
429.PRECIADO PLAZA ELSA	80-01-5159139	4321.84

430.PRIETO RODRIGUEZ WILLINGTON	80-01-5482322	1537.21
431.PRIMO SILVESTRE RUFINA	80-01-4006486	2720.08
432.PRINCE ARIAS MARCELO	80-01-8288236	3135.00
433..PRINCIPE ESPINOZA JAIME	80-01-8676437	5690.57
434.PUSMA RAMIREZ SEGUNDO	80-01-7827260	2074.00
435.QUINTANA PEZO MARIO	80-01-6334434	780.38
436.QUIROZ DIAZ DARWIN	80-01-8595916	1583.21
437.QUIROZ SHAPIAMA JUAN	84-01-1964105	1399.48
438.QUIROZ VILLACREZ SIXTO	80-01-6379460	1876.56
439.QUIROZ VILLACREZ SIXTO	80-01-6594248	2011.50
440.QUISPE ATAYPOMA TRINI	80-01-1263957	1208.00
441.QUISPE CERNA FERNANDO OLIGORIO	80-01-2969289	3173.88
442.QUISPE CERNA FERNANDO OLIGORIO	84-01-1565444	3096.23
443.QUISPE JERONIMO HILDA CONSUELO	80-01-6367758	17823.20
444.QUISPE JERONIMO HILDA CONSUELO	80-01-7255323	20894. +
445.QUISPE PUMALLOCLA JUAN RICHARD	80-01-7702983	6785.23
446.RAFAEL CASTRO JACKELINE ANTONIA	80-01-4402238	7628.43
447.RAMIREZ DE SORIA NIEVES	80-01-3862407	4875.93
448.RAMIREZ ESPINOZA MARLON	80-01-5199910	2647.11
449.RAMIREZ PADILLA ESTEFANI VALERIA	80-01-3358528	357.90
450.RAMIREZ TORRES YANETH	80-01-5690493	1470.90
451.RAMIREZ VELA BEBSY IVONNE	80-01-6674350	6962.33
452.REATEGUI ALTAMIRANO DE FASABI YRENE	80-01-8033311	3396.75
453.REATEGUI RAMIREZ MARDEN	80-01-9450870	823.29
454.REATEGUI TORRES RAMON	80-01-0823279	2167.18
455.RENGIFO BARDALES KELLY CONCEPCION	80-01-6085610	440.50
456.RENGIFO DE SOLSOL LLENY	80-01-0085942	348.00
457.RENGIFO FABABA DEYLI MAGRITH	80-01-1571092	1338.89
458.RENGIFO LUNA SONIA	80-01-6820137	537.42
459.RENGIFO NAVAS DORCA	80-01-5208554	1091.92
460.RENGIFO PIZANGO MARINITA	80-01-0639793	1940.34
461.RENGIFO RIOS JESSICA BEBERLY	80-01-8128970	999.09
462.RENGIFO TENAZOA NORA EULALIA	80-01-4012759	2768.24
463.REQUELME GARCIA BILL CARLOS	80-01-6723468	4611.96
464.REYES QUISPE ABEL GILMAR	80-01-6742129	959.68
465.REYNA ODICIO ROSA VICENTA	80-01-3327321	5338.12
466.REYNA ODICIO ROSA VICENTA	80-01-4422749	1825.13
467.RICHARD LOPEZ LUCIA	80-01-8062620	2580.18
468.RICOPA BANEO NEYVA DEYDAME	80-01-2061899	2472.00
469.. RICOPA BANEO PERSIDA LUCY	80-01-7336335	1640.67
470.RICOPA PACAYA ERICA	80-01-5952003	582.52
471.RIOS ACOSTA DE IGARZA NILA	80-01-6057105	1532.13
472.RIOS AYALA NICOLAZA	80-01-7039251	7569.32
473.RIOS BENITES CELMIT	80-01-9155491	7092.90
474.RIOS DOZA GLADYS	80-01-6520505	746.73
475.RIOS GARCES IRIS	80-01-9872946	1269.55
476.RIOS HIDALGO NILA	80-01-2501817	3447.44
477.RIOS PANDURO MARCOS AUGUSTO	80-01-4120946	3273.26

478.RIOS PEREZ MILAN MARITHZA	80-01-6659037	1179.63
479.RIOS VARGAS MIREY DOLIA	80-01-5336399	1685.00
480.RIVAS TORREJON VICTOR RAUL	80-01-0764501	6289.00
481.RIVERA GONZALEZ MARIA TRINIDAD	80-01-7248205	674.39
482.RIVERA MELENDEZ LUPE	80-01-4858408	1826.78
483.ROBALINO PEREYRA BETTMAN MAVERICK	80-01-186615	7785.43
484.ROBLES SORIA TITO	80-01-8918563	7291.26
485.ROCHA RENGIFO RINA	80-01-9924460	1074.04
486.RODRIGUEZ ACOSTA JAIR	84-01-1979202	3069.34
487.RODRIGUEZ FLORES ROMULO	80-01-5870760	220.69
488.RODRIGUEZ LOPEZ JOANA	80-01-5231777	3206.19
489.RODRIGUEZ MARTELL ANDREA	80-01-0368541	6982.30
490.RODRIGUEZ OCHOA BEATRIZ	80-01-7203987	5776.78
491.RODRIGUEZ RAMOS VALENTINA ANGELES	80-01-3729440	9563.79
492.RODRIGUEZ RUIZ MIRIAN	80-01-7358986	3205.00
493.RODRIGUEZ RUIZ MIRIAN	80-01-7496625	6191.48
494.RODRIGUEZ SANGAMA MONICA LIZETH	80-01-4863012	256.21
495.RODRIGUEZ TARAZONA TAVITA DORCAS	80-01-0306570	2046.72
496.RODRIGUEZ TINEO TEOBALDO	80-01-5227520	5074.91
497.ROJAS BERAUN SOREIDA PRECILA	80-01-5367900	2893.24
498.ROJAS BERAUN SOREIDA PRECILA	80-01-5766104	2267.70
499.ROJAS BRIONES LILIA MILAGROS	84-01-1909709	3672.83
500.ROJAS GARCIA NELLY	80-01-7561932	478.55
501.ROJAS MOZOMBITE LEILA	80-01-6663470	4814.17
502.ROJAS MOZOMBITE LEILA	80-01-7407685	1475.94
503.ROJAS SIFUENTES EDITH	80-01-5634856	610.36
504.ROJAS VALLES WALTER ALBERTO	80-01-9448420	868.00
505.ROMAINA OROCHE DANITZA LEONOR	80-01-0548103	2630.79
506.ROMERO BOHORQUEZ ROBERT SANTOS	80-01-6045823	3059.69
507.ROMERO CHOTA LOYDI	80-01-2588592	2597.52
508.ROMERO GOSME MARIA VICTORIA	80-01-5174085	702.10
509.ROMERO ROMERO GLADIS	80-01-7323445	1312.34
510.MROSALES JORGE GONZALO CARLOS	80-01-5839944	7497.61
511.ROSAS ROJAS DOMINGO	80-01-2698252	423.63
512.ROSERO FLORES ELIANA ESTHER	80-01-6443057	2023.10
513.RUIZ BAYLON LUCILA	80-01-3281586	1534.10
514.RUIZ CHUJUTALLI DHANUS LIZETH	80-01-6075296	749.87
515.RUIZ DE GOMERO KELITA	80-01-1460908	3996.05
516.RUIZ OCHAVANO EDGARDO ANTONIO	80-01-5607470	1849.00
517.RUIZ ROJAS CARLOS	80-01-5616597	2281.34
518.RUIZ ROMERO JIM MANUEL	80-01-0102731	3683.54
519.RUIZ SALINAS ORLANDO	80-01-5594346	5998.95
520.RUIZ VASQUEZ RENE	80-01-4048510	2129.10
521.SAAVEDRA CACHIQUE ANA BELEN	80-01-7426341	24967.57
522.SAAVEDRA PINEDO GIOVANA	80-01-9269431	1045.20
523.SAAVEDRA SANGAMA ELVIRA	80-01-6657660	1977.68
524.SAAVEDRA TRIGOSO BLANCA FLOR	80-01-1927792	2490.97
525.SABALBEASCOA MURAYARI ENEIDA	80-01-7314180	2263.62

526.SABOYA CHUJANDAMA LIDIA VICTORIA	80-01-7194510	2270.70
527.SALAS HUAMAN DEISITH	80-01-3125207	1613.51
528.SALAS MATIAS ER ISAIAS	80-01-6768650	648.00
529.SALAS PISCO ELIZABETH	84-01-1946515	2400.34
530.SALDAÑA GAVIRIA MIGUEL ANGEL	80-01-6706197	1792.35
531.SALDAÑA GUERRA JORGE	80-01-0513487	1446.94
532.SALDAÑA RENGIFO ALEX ARCADIA	80-01-5577069	823.00
533.SALDAÑA SOTO INES	80-01-5183300	2142.78
534.SALINAS DAHUA ROSA ISABEL	80-01-1408397	1268.34
535.SALINAS TORRES HEYLY ISABEL	80-01-9345345	2030.73
536.SAMANIEGO MALLQUI ALDO DAVID	80-01-2524385	4578.13
537.SAMANIEGO TAPE CLEDERMINA CANDELAR	80-01-8629627	3608.24
538.SAN MARTIN GARCIA ARMANDO	80-01-8653583	3384.63
539.SANCHEZ BALAREZO ANGEL EDWIN	80-01-3268351	2256.42
540.SANCHEZ BARDALES RICARDO ELIAS	80-01-5616522	4086.00
541.SANCHEZ MEJIA SULMA	80-01-6361023	2376.39
542.SANCHEZ MERLO JULIO ANCELMO	84-01-1939680	444.05
543.SANCHEZ RAMOS JULIA ELENA	84-01-1603850	1040.98
544.SANCHEZ RIOS JUAN	80-01-6188641	2403.40
545.SANCHEZ RIOS JUAN	80-01-6523254	1797.22
546.SANCHEZ ROJAS CESAR GERMAN	80-01-6002937	2918.67
547.SANDOVAL AYLLON TERESA	80-01-8663570	5712.35
548.SANDOVAL CHAVEZ DELIA	84-01-1970376	2336.97
549.SANDOVAL FLORES RONY	80-01-0125211	1828.82
550.SANDOVAL TERRONES TEOBALDO	80-01-6384159	931.26
551.SANGAMA GARCIA RENE	80-01-6764088	5037.06
552.SANGAMA LIMA JORGE RAFAEL	80-01-5871623	1735.00
553.SANGAMA MORENO LUCERO	80-01-8717266	304.08
554.SANTACRUZ GOMEZ GREGORIO	80-01-6396714	4489.25
555.SANTACRUZ ISIDRO EVERSON	80-01-5341633	2881.03
556.SANTIAGO BONILLA CIRILO	80-01-6149351	1164.00
557.SANTILLAN RIOS JESSICA	80-01-0723005	2658.44
558.SANTIN GUERRA OLGA ESTHER	80-01-9415939	3196.21
559.SANTOS POVIS MERLY	80-01-4191710	6302.29
560.SARI LAVI CINTHYA REBECA	80-01-2394303	910.66
561.SAYES RAMIRES ROBERTO	80-01-0746131	1335.25
562.SEMINARIO RODRIGUEZ EVITA DEL CARME	80-01-4499076	2048.93
563.SEVILLANO DAZA GLORIA DE JESUS	80-01-0724677	2095.80
564.SHAHUANO LACHUMA ROMAN	80-01-5953918	2637.00
565.SHAHUANO MANANITA ERESMITA	80-01-6016170	2046.90
566.SHERADER GARCIA MARIELA	80-01-5743178	3034.31
567.SHIMINGAY COQUINCHE ISAURA	80-01-7629346	2181.10
568.SHUÑA CANAQUIRI HARLEY	80-01-4534992	1165.48
569.SHUÑA ESCOBAR MARITZA	80-01-8631127	673.07
570.SHUPINGAHUA TUANAMA ENCARNITA	80-01-7644802	764.20
571.SIFUENTES ALEGRI ROSAURA ANGELICA	84-01-1977255	2668.11
572.SIFUENTES GONZALES LELIA JHOYSI	80-01-0695461	1326.45
573.SIMON CARRION CLEVER	80-01-7372851	2606.17

574.SINUIRI QUIO MARIA DEL PILAR	80-01-5110240	2797.46
575.SOBRAO NUÑEZ ROBERTO	84-01-1686786	724.10
576.SOLIS MUENA JUANA SILVIA	84-01-1658896	4869.00
577.SOLSOL RODRIGUEZ ALFONSO	80-01-8205405	336.93
578.SORIA GONZALEZ IBIS KAROL	80-01-2428563	3560.93
579.SORIA TELLO ROSA MELITA	80-01-4342062	504.87
580.SOTO GUERRA GUILLERMO ORLANDO	80-01-7203467	10187.37
581.SOTO VELASQUE FERMIN	80-01-2975752	6207.05
582.SUAREZ MAYNAS DELICIA	80-01-6648223	3729.83
583.SUELDO RAMIREZ JOSE ALBERTO	80-01-9467445	2357.04
584.SUERE HINOSTROZA VIRGINIA IDOLIA	80-01-6511920	5706.51
585.SUNCION GUTIERREZ JAQUELINE	80-01-5192177	22840.77
586.SUPO SUPO SONIA	80-01-9504170	1270.70
587.TAMANI MANANITA JUAN EULOGIO	80-01-6116854	1047.39
588.TAMANI MEJIA LUIS ENRIQUE	80-01-8833731	555.00
589.TANANTA CANAYO HENRRY	80-01-2977775	1738.44
590.TAPIA ACOSTA MIRELLA	80-01-7974100	8242.95
591.TAPULLIMA MACEDO JORGE EDUARDO	80-01-5915208	5525.44
592.TAPULLIMA PASHANASE INES	84-01-1977906	1695.88
593.TARICUARIMA RENGIFO CARLA	80-01-8973473	1090.30
594.TARICUARIMA SILVA ADITH	80-01-5391843	850.72
595.TELLO CAUPER CESAR	80-01-0224913	2589.60
596.TELLO CHAVEZ ELVA LEONILA	84-01-1954047	851.33
597.TELLO MORENO JORGE ROBERTO	80-01-6085219	1665.97
598.TENAZOA ALVARADO REYNA AMANDA	80-01-5466174	1770.65
599.TENAZOA ROMAYNA JORGE LUIS	80-01-6831916	1058.49
600.TINEO HUACHUA MARCO ROSARIO	80-01-5768592	5625.00
601.6001. TOLEDO BERNAL JUSTO RICHARD	80-01-6130417	7599.97
602.TOLENTINO SANDOVAL GLORIA ANA	84-01-1928122	1234.24
603.TORREJON MARTINEZ JULIANA	80-01-6262059	27875.45
604.TORRES CARRILLO SIXTO RODERICK	80-01-5553525	3164.91
605.TORRES DARIVA CELMIRA	80-01-7879914	6795.22
606.TORRES GUSMAN JENNY JACKELIN	80-01-7120623	13527.18
607.TORRES LA TORRE ELIANA YSABEL	80-01-1419685	9705.50
608.TORRES LAZO ERIK GABRIEL	80-01-5324380	4902.12
609.TORRES MARIN MARIA MAYELITA	80-01-6247007	7436.82
610.TORRES PANDURO MANUEL	80-01-7547056	3348.73
611.TORRES RIOS GLERIDA	80-01-5898059	290.84
612.TORRES TAPULLIMA MIRBET	80-01-6813829	747.00
613.TRUJILLO TACUCHI DIANA	84-01-1976463	2167.09
614.TUANAMA ARIMUYA MESIAS	80-01-3473253	2225.97
615.TUANAMA CERRON ANDERSON	80-01-8509584	1636.59
616.TUCTO BERROSPI DANIEL ABEL	80-01-6367215	6147.05
617.TUEROS URIBE NICOLAS	80-01-3853213	3553.79
618.TUESTA CARDENAS SALOMON	80-01-9973197	1270.95
619.TUESTA DE ALVAREZ BERTHA	80-01-8967685	1410.36
620.TUESTA GONZALES FERNANDO	80-01-8315726	1203.84
621.TUESTA LOPEZ MARIBEL	80-01-8786014	918.59

622.TUTUSIMA LUNA MOIRA	80-01-6789042	3244.72
623.URIARTE DE LA CRUZ JHONY	80-01-0828152	994.69
624.URIBE KU CARLOS SANTIAGO	80-01-5045944	9834.00
625.URIBE VIVIANO SHERLY MARCIA	80-01-5368910	4143.78
626.URQUIA RODRIGUEZ MARIELA DE JESUS	80-01-0833645	4233.01
627.USHIÑAHUA AMASIFUEN WILLIAM	84-01-1743208	1707.57
628.USHIÑAHUA URQUIA ENEIDA	80-01-7656662	1523.45
629.USHIÑAHUA URQUIA ENEIDA	80-01-7860607	2860.35
630.VALDEZ OCROSPOMA TOMAS FREDY	80-01-6709557	1494.32
631.VALENCIA DE LA CRUZ OLINDA DENISSE	80-01-8328108	2266.47
632.VALENCIA SILVA ROSA ANGELICA	80-01-5642418	1508.42
633.VARA TURCO WILFREDO EDGAR	80-01-6831230	29839.09
634.VARA TURCO WILFREDO EDGAR	80-01-7121160	7133.39
635.VARA TURCO WILFREDO EDGAR	80-01-7226847	29768.03
636.VARGAS CARRION EDGAR LEONARDO	80-01-7476433	3983.00
637.VARGAS FUCHS PERCIDA	80-01-6780963	805.92
638.VARGAS PASQUEL ABRAHAN	80-01-0741144	2695.97
639.VARGAS PASQUEL ABRAHAN	80-01-1362298	4489.54
640.VARGAS RIOS ALEJANDRO	80-01-8641261	529.26
641.VARGAS VASQUEZ ELMER	80-01-0510218	4969.85
642.VASQUEZ AREVALO ANGELA ROSA	80-1-6291670	1727.13
643.VASQUEZ AREVALO MELITA	80-01-3152240	2556.88
644.VASQUEZ CABALLERO MARIA JESUS	80-01-4368296	1343.27
645.VASQUEZ FERNANDEZ JESSICA ESTHER	84-01-1805482	936.29
646.VASQUEZ LIZARRAGA WILLIAM STEVENS	84-01-1969806	2221.91
647.VASQUEZ ORTEGA MIRIAM	80-01-0595598	4247.31
648.VASQUEZ RENGIFO DENIZSE	80-01-6804820	2480.00
649.VASQUEZ SALAS JULIAN	80-01-6485033	669.23
650.VASQUEZ SANDI DIANA	80-01-4302200	2398.71
651.VASQUEZ VILLACREZ LUIS	80-01-8385490	1022.42
652.VEGA ORDOÑEZ ROSA ISABEL	80-01-6341960	2196.59
653.VEGA VARA JULIAN ANDRES	80-01-5157537	2569.80
654.VELA ALVAREZ DIANA GIOVANNA	80-01-7397420	1535.71
655.VELA ALVAREZ DIANA GIOVANNA	80-01-7921605	2751.21
656.VELA CULQUI MIGUEL ANGEL	84-01-1950653	1244.07
657.VELA DE VIA DORA ESTHER	80-01-8439280	318.45
658.VELA FERRADAS JOSE FERNANDO	80-01-5611944	1200.00
659.VELA LOPEZ PILAR	80-01-0121259	1967.45
660.VELA NAVARRO ROCIO AMPARITO	80-01-8645738	968.00
661.VELA RENGIFO ISAIAS	80-01-5893866	1281.90
662.VELA VELA SILVIA MILAGROS	80-01-5710664	1100.09
663.VELASQUEZ DAVILA HORTENCIA	80-01-2501511	2802.25
664.VELASQUEZ ROJAS SOTIL	80-01-8412430	10491.63
665.VENTO VALDEZ NANCY NADE	80-01-5950292	3209.00
666.VENTURO MENDOZA YOLANDA	80-01-6840795	9911.54
667.VENTURO MENDOZA YOLANDA	80-01-7711410	36545.06
668.VEREAU SCHEREIBER BRIGITTE AUDY	80-01-6357441	4551.67
669.VERGARA VELARDE HEIDY CARMEN	80-01-0721578	1066.86

670.VICENTE FLORES ROBERTO CARLOS	80-01-5134648	1812.83
671.VICUÑA DE RAMOS CLOTILDE	80-01-4450958	15239.65
672.VIDALON RIOS MARIA DEL CARMEN	80-01-5484261	5410.00
673.VILLACORTA CAMPOS LYNDON	80-01-6703550	3819.68
674.VILLACREZ PEREYRA YARA LLEYSI	80-01-7384890	1113.88
675.VILLAVERDE DIAZ NELLY	80-01-8172284	4928.55
676.WONG CHUQUIZUTA JOSE	80-01-4565610	4775.98
677.WONG SILVA NEYSI	80-01-5168575	3594.69
678.ZAMORA HUAMANCAYO ANGEL NARCISO	80-01-8367261	4001.85
679.ZAPATA BARDALES SENDY VANESSA	80-01-9050111	3089.40
680.ZARATE HINOSTROZA JOSUE	80-01-5918325	6210.61
681.ZEVALLOS PEREZ ROGER HERNAN	80-01-1910188	4071.98
682.ZEVALLOS RIVERA JESSIKA EMILI	80-01-5786673	5071.04
683.ZUMAETA PINEDO WILLY MARTIN	80-01-0536650	1164.12
684.ZUMAETA RAMIREZ LUZ	80-01-0640951	2023.00

INFORMACIÓN BÁSICA:

4. CLIENTES TRANSFERIDOS - YARINACocha - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Pagaré	M. Liquidación
1. ABANTO CORAL LADY WEDITH	80-01-7789286	925.56
2. ACOSTA CASTAÑEDA EUGENIO	80-01-1877332	2583.29
3. ACOSTA MURRIETA GIOVANNA	80-01-3508377	1949.97
4. ACUÑA BEDON CARLOS	80-01-5176880	4550.79
5. AGUIRRE HUAUYA JACQUELINE ADRIANA	80-01-6036451	9905.87
6. AGUSTIN ROJAS LOIDA	80-01-5942275	3081.44
7. AGUSTIN VALERA OLIVER	80-01-5962705	7145.81
8. AHUITE RENGIFO ESTHER	80-01-3716562	789.96
9. ALANYA CONGACHI JUAN CARLOS	80-01-9266600	9063.98
10. ALARCON PARDO SEGUNDO PEDRO	80-01-0667795	5849.87
11. ALBORNOZ DEXTRE WALTER FELIX	80-01-9075654	1177.88
12. ALEJANDRO JULCA HITLER	80-01-0867437	3650.00
13. ALIAGA BARDALES ZARINE	84-01-1635872	6528.27
14. ALMONACID DAVILA ARNALDO	80-01-9964991	1012.92
15. ALVITES ACHULLA CELSO	80-01-6002720	15600.45
16. AMASIFEN VALERA ALDER OSWALDO	80-01-5635933	803.42
17. ANCON MONTELUISA AIDE CELESTINA	80-01-8202660	1644.14
18. ANCON RODRIGUEZ BERTHA	80-01-5648999	2053.56
19. ANGULO CHAVEZ CELESTINA	80-01-7091642	594.33
20. ANGULO DE RIOS JUDITH ESTHER	80-01-5767813	840.05
21. ARBILDO ROMERO ANTERO	80-01-2927011	4985.58
22. ARBILDO VILLACORTA RAFAEL	80-01-5597310	1600.00
23. AREVALO BALDEON SANDY JACKELINE	80-01-0402818	1723.33
24. AREVALO MERMAO EDITH	80-01-4146124	884.00
25. ARIMUYA CANAYO NORMA	80-01-5188360	2010.93
26. ARMAS PINEDO ELVIS NOEL	80-01-0847380	1887.11
27. ARROYO GOMEZ GUILLERMO BERNARDINO	84-01-1927759	2098.63
28. ASIPALI SILVANO JOYA	80-01-9881715	685.36
29. ATENCIO RAMIREZ ABEL	80-01-4220279	2816.74
30. BALABARCA FABIAN WALTER RICARDO	80-01-4797663	9235.15
31. BARAZORDA SHEPUTT SAMI BRIGITTE	80-01-0435806	3831.10
32. BARBOZA APOLINARIO HAROLD EDMUNDO	80-01-4023869	5027.68
33. BARDALES RODRIGUEZ SILENI	80-01-0924348	1307.12
34. BARRIGA ANGULO ROSA TARCILA	80-01-9159179	298.36
35. BECERRIL RIOS PERLY CANDY	80-01-9762420	4737.85
36. BENITES CAIRUNA MARIO	80-01-1886400	2914.00
37. BENITES CAIRUNA MARIO	80-01-2163525	2048.44
38. BERNAL VERA ABEL	80-01-7226340	8290.39
39. BRANCACHO ORDOÑEZ EDUARDO	80-01-6495586	6820.18
40. BUENDIA TACZA SONIA BEATRIZ	80-01-1252273	1916.19
41. BUSTAMANTE RODRIGUEZ WALTER MAGNO	80-01-7409336	404.77
42. CABALLERO FASANANDO OLGA	84-01-1947550	693.61
43. CABRERA CACIQUE EDUARDO	80-01-6642539	9635.45
44. CALDERON QUIROZ SEGUNDO MARINO	84-01-1741178	1510.65
45. CAMACHO REATEGUI ISABEL	80-01-6489226	2679.52

46. CAMPO PEREZ RONI LUIS	80-01-2576028	675.42
47. CAMPOS IGILIO VICTOR ALFONSO	80-01-7020487	947.59
48. CAMPOS MARIN JOSE LUIS	80-01-7668027	290.00
49. CAMPOS MELENDEZ CESAR	84-01-1953700	2399.78
50. CANAYO TUANAMA MARIA ESTHER	80-01-6134361	1304.44
51. CANLLA FLORES MARIBEL	80-01-6056413	790.82
52. CARDENAS ALVAREZ CARMEN ROSA	80-01-6570070	1613.14
53. CARDENAS CORAL LEONCIO	80-01-6732668	1660.81
54. CARDENAS EVANGELISTA ERIKA YSABEL	80-01-9254790	1436.34
55. CARDENAS MURAYARI LIMBER	80-01-7780055	465.41
56. CASTAGNE ABARCA RUBENS	80-01-5045732	7946.82
57. CASTILLO MARINA JOSE MARTIN	80-01-8090007	3847.52
58. CASTRO GONZALES WICLER	80-01-0000561	1797.41
59. CAUPER DEL AGUILA ELENA	80-01-8467900	1261.58
60. CCORAHUA COA IRMA	80-01-0747833	4280.00
61. CCORAHUA COA IRMA	80-01-1643261	6331.06
62. CHAVEZ CHUQUI JUAN CARLOS	80-01-8986903	1237.31
63. CHAVEZ DEL AGUILA EDITH	80-01-1388570	410.95
64. CHAVEZ MENDOZA TITO	80-01-6341463	694.61
65. CHAVEZ RODRIGUEZ GLADIS	80-01-5291905	5064.83
66. CHAVEZ RODRIGUEZ SAIDA	80-01-6265561	6362.46
67. CHIQUE LOPEZ DAVITA	80-01-1748077	7896.19
68. CHOQUE SARE CHARLY EFRAIN	80-01-0601537	4570.64
69. CHOTA MAFALDO YOLANDA	80-01-7493242	1562.81
70. CHOTA VALERA EDGAR	80-01-9626940	1703.47
71. CHUQUIPIONDO GARCIA ELVITA	84-01-1669090	8005.17
72. CONDEZO ROJAS RAYDO	80-01-9988260	2345.00
73. CORAL MONTILLA ELVIS	80-01-1318937	4385.16
74. CORDOVA PINEDO CARLOS RICHARD	80-01-5837342	608.55
75. CRISPIN LOPEZ RICHARD ARNULFO	80-01-3620755	6570.87
76. CRUZ GRANDEZ HOYLITA ELIZABETH	80-01-2269974	519.81
77. CUBA RODRIGUEZ GLENDA DEL PILAR	80-01-7827403	3862.27
78. CUELLAR CALIXTO EDGAR	80-01-6373010	14535.75
79. CUELLAR CALIXTO EDGAR	80-01-6944779	2366.96
80. DA SILVA RODRIGUEZ DIONICIA	80-01-9098879	2547.40
81. DAVILA CARIHUA MAGDALENA	80-01-4609466	1736.33
82. DAVILA HUANIO DE CAHUAZA LELIZ JULI	80-01-6053596	522.93
83. DAVILA RIOS MERCEDES HERCILIA	80-01-9196588	2235.79
84. DAVILA VASQUEZ HAMILTON	84-01-1524391	2572.00
85. DAVILA VASQUEZ RUBEN DARIO	84-01-1665548	3964.67
86. DE LA CRUZ RUIZ BETTY	80-01-8470380	841.25
87. DEGREGORI YAURI GILDA ISABEL	80-01-6334285	2792.91
88. DEL AGUILA CAIMATA ROSA PIEDAD	80-01-0860671	1880.33
89. DEL AGUILA DE RAMOS MARTHA LUZ	80-01-8040015	953.12
90. DEL AGUILA MACA PIERO	80-01-1745742	1797.52
91. DEL AGUILA MENDOZA DANTE	80-01-8963670	1070.53
92. DEL AGUILA YONG CHRISTIAN JESUS	80-01-7316887	5739.28
93. DEL CASTILLO MANUYAMA PILI	80-01-8780891	2776.34

94. DEL PINO ALVAREZ ZOILA GARDENIA	80-01-7470028	2176.59
95. DELGADO DIOSES SEVERITA MONSERRAT	84-01-1605782	2921.02
96. DIAZ TANGO JESSICA MILAGROS	80-01-7218322	33037.00
97. DIAZ TANGO JULIO	80-01-9209400	4046.46
98. DIAZ VELA YSTHER LILIANA	80-01-9096136	652.52
99. DURAND SAJAMI RITA LILY	80-01-5823759	1206.53
100. EDUARDO LINO CELEDONIO	80-01-6774371	7829.92
101. ENERGY COMPUTER E.I.R.L	80-01-7861601	15824.43
102. ERRIBARREN CRISTOBAL EDITH JOSEFINA	80-01-9437220	3364.10
103. ESPINOZA HUAMANI JORGE MANUEL	80-01-2805513	2193.69
104. FABIAN DE BALABARCA ASTERIA	80-01-4173415	4096.96
105. FACHIN VARGAS LUIS DANIEL	80-01-9121219	588.83
106. FASABI LOZANO SIDNEY	80-01-0859923	1303.59
107. FASABI MOZOMBITE EISNER	80-01-9343889	412.91
108. FASANANDO GUERRA LINCER	80-01-5892074	1469.00
109. FERRANDO BARDALES CARMITA	84-01-1933837	586.82
110. FLORES CHOTA LEYSI	80-01-1058742	15603.88
111. FLORES DE PORTOCARRERO ROSA	80-01-7529443	1315.30
112. FLORES DIEGO MARTHA ELENA	80-01-6404046	3077.76
113. FLORES PEREZ JOAS	80-01-5406697	8787.60
114. FLORES RENGIFO CELINDA	80-01-5313990	4324.09
115. FLORES RENGIFO CELINDA	80-01-5465950	2839.45
116. FLORES RIOS ROGER	80-01-7155302	10172.24
117. FUNAMOTO MALLQUI CARLOS YSAIAS	80-01-4718338	860.87
118. GALVEZ DAVILA MARGARITA	80-01-7061931	910.03
119. GARCIA CHUJANDAMA ELIANITH	80-01-6349269	2285.47
120. GARCIA DEL AGUILA VANESSA LUCIA	80-01-5479060	1953.00
121. GARCIA ISUIZA LUZELMITH	80-01-2451929	835.29
122. GARCIA PEZO JORGE	80-01-8781933	357.31
123. GARCIA TORRES PAQUITA	80-01-7424235	455.57
124. GARCIA VASQUEZ VIANCA SELMIRA	80-01-4575487	2591.04
125. GIHA CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L	80-01-6782330	11673.95
126. GOMEZ AGUSTIN LIMBER	80-01-5136587	998.62
127. GOMEZ ALVARADO EDUARDO	80-01-3644833	1830.66
128. GOMEZ RODRIGUEZ ANTONIA	80-01-2476964	6723.97
129. GONGORA LLOJA ALEX OMAR	84-01-1721253	3427.68
130. GONZALES CABRERA LEONOR	80-01-2424329	567.41
131. GONZALES ORNETA EDMAN	84-01-1970360	2089.69
132. GONZALEZ DAVILA ROCIO DEL PILAR	80-01-3426319	670.00
133. GONZALEZ ZUMBA MEDALIT	80-01-9671610	1691.02
134. GRANDEZ CHAUCA JOSE ANTONIO	80-01-3527379	2240.91
135. GRANDEZ VASQUEZ HERNAN	80-01-6364386	4033.99
136. GRATELLI SANCHEZ MIGUEL	84-01-1746477	2527.76
137. GRIFFA GARCIA JUANITA DEL CARMEN	80-01-1903940	714.13
138. GUERRA ACIPALI LITA MARINA	80-01-9204199	9870.09
139. GUEVARA HILARIO ANTERO	80-01-3370267	7450.03
140. GUILLERMO TUCTO ANDRES	80-01-5066270	1868.53
141. GUTAPAÑA GONZALES HILDA LUCITA	80-01-1707434	1042.93

142.GUTIERREZ PILCO JEIRY MAYLIT	80-01-3926711	945.68
143.HIDALGO PEÑA NEREIRA	80-01-5867478	1089.15
144.HUAMAN BECERRA VERONIKA MILAGROS	80-01-8816098	2251.00
145.HUANUIRI TAMANI MARCIA MANUELA	80-01-6598690	7644.29
146.HUANUIRI TAMANI MARCIA MANUELA	80-01-6652727	5590.46
147.HUAYOLI LOPEZ ELVA CATALINA	80-01-8626445	513.06
148.IBERICO RIOS SARITA DE JESUS	80-01-2234728	1862.04
149.INUMA CANAYO CARLOTA	80-01-5473702	1249.94
150.INUMA CRUZ PASCUALA	80-01-5302791	5269.18
151.INUMA MANUYAMA BELINDA	84-01-1958602	1952.90
152.JUZCAMAITA MENDOZA BARBARA CECILIA	80-01-2945433	3809.49
153.KONG AREVALO HUGO RONY	80-01-2026460	2036.56
154.LA TORRE CARRERA JULIO CESAR	84-01-1591364	1311.11
155.LEANDRO PAREDES DEYANIRA	80-01-2461968	1990.10
156.LEON AGUILAR GLICERIO FRANCISCO	80-01-6563621	1604.00
157.LLERENA MANUYAMA PABLO	80-01-4516426	3588.67
158.LOPEZ BERNALES CLEMENCIA	80-01-8509182	20190.14
159.LOPEZ DE LA CRUZ JOSE ANTONIO	80-01-2312305	1617.12
160.LOPEZ GORDON MARIA	80-01-5267953	652.71
161.LOPEZ PINEDO SARA	80-01-2452194	2385.28
162.LOPEZ RAMIREZ DESI ERIKA	80-01-5997000	6933.62
163.LOPEZ VASQUEZ ELENA	80-01-4243714	3744.02
164.LOPEZ VASQUEZ ELENA	84-01-1955839	3102.10
165.LOPEZ ZAVALTA GRISEL	80-01-2534952	6666.00
166.MACEDO DE LA CRUZ JORGE	80-01-5359046	8809.86
167.MACEDO FERREYRA NAY	80-01-5830587	1559.16
168.MACEDO SILVA JUANA	80-01-0801451	1317.00
169.MAMANI ARRATEA JULIA	80-01-7837940	5289.63
170.MAMANI HUANCA SATURNINO	80-01-6202873	12688.65
171.MANUYAMA IHUARAQUI JENNY	80-01-7055416	1945.40
172.MARAPARA PAREDES FREDY	80-01-6417652	2039.97
173.MARIN GARCIA BENITA	80-01-5837253	1626.91
174.MARQUEZ LUNA PAQUITA	80-01-7663343	614.14
175.MARQUEZ TANCHIVA MILTON	80-01-4341944	1261.26
176.MARQUEZ TORRES GIANNY STEFANNY	80-01-9836324	1675.52
177.MARTELL LOPEZ YESENIA	80-01-7873685	5984.81
178.MARTINEZ QUICHKA ROSARIO NELLY	80-01-2803678	5416.39
179.MATHEWS MENDOZA LADY VANESSA	80-01-7467339	1479.83
180.MAYNAS BARDALES JOVITA	80-01-5827214	2608.00
181.MAYNAS ROMAINA DORCAS	80-01-7405960	1500.64
182.MAYTAHUARI CANAYO MARIOLITA	80-01-0287871	1686.10
183.MENA SALAS ANIBAL FIDEL	84-01-1614048	1544.40
184.MESTANZA RAMIREZ MARITZA MARISOL	80-01-9780490	19697.00
185.MEZA MEZA ELIZABETH MARIA	80-01-0414744	34377.93
186.MIRANDA DAZA JOEL	80-01-5123188	2712.83
187.MIRANDA PILLACA VALENTIN	80-01-5095500	5075.55
188.MONTELUISA ROMAINA LUZMILA	80-01-6197812	522.87
189.MONTES TORRES MARIA MERCEDES	80-01-3368202	1497.85

190.MONTESINOS BARDALES WILMA	80-01-5133123	2531.65
191.MONTOYA MACHUCA JESSICA LILY	80-01-0225947	1752.70
192.MORALES BARROZ WILIAM	80-01-7107893	4838.00
193.MORENO HERRERA DENNYS GONZALES	80-01-1858978	2546.75
194.MORENO LOZANO EDITH	80-01-7648993	860.16
195.MORENO PANDURO EMILIO PEDRO	80-01-6794385	5189.26
196.MORI CAIRUNA XIOMARA JISSENYA	80-01-6268530	911.56
197.MORI INGA CAMILO	80-01-8266223	4639.45
198.MOSCOSO VILCA RUPERTO FLORENCIO	80-01-0336648	3372.36
199.MOSCOSO VILCA RUPERTO FLORENCIO	80-01-9166647	5642.11
200.MUÑO A LANDOA ABEL	80-01-2907616	30976.82
201.MUÑOZ ECHEVARRIA JULIO ALEJANDRO	80-01-2514435	7895.18
202.MUÑOZ RAMIREZ YUVIS	80-01-3814064	1836.41
203.MURAYARI ARIRAMA LITA MARILU	80-01-3696126	715.05
204.NAPOLEON CORAL GUILLERMINA	80-01-8672675	1719.00
205.NAPUCHE MACEDO LITA EMERITA	80-01-2655403	1483.25
206.NAPUCHI ARAGON LEANDRO EVARISTO	80-01-1468465	2037.00
207.NAPUCHI ARAGON LEANDRO EVARISTO	80-01-2082392	1065.68
208.NAVARRO CAMACHO REISER	80-01-9037850	923.26
209.NAVARRO MARTEL ELVIS JHON	80-01-0045813	2532.26
210.NEMIAS TARICUARIMA JAIME	80-01-8695311	5752.41
211.NOLORVE MERMAU LAURA MARLIT	80-01-6830785	1049.78
212.NUÑEZ LLANTO MARSOLINO	80-01-9612530	756.90
213.NUÑEZ SALAS CARMEN TERESA	80-01-9317770	16737.05
214.OCAMPO TORRES BRENDA AURORA	80-01-6276575	16148.11
215.OJANAMA AVILA CELINA	80-01-4491207	1371.06
216.OJANAMA TAMANI AMANDA	80-01-3635521	1030.00
217.ORBE PICON SANDRA	80-01-6817900	9753.65
218.PACAYA ASIPALI LUIS ARMANDO	80-01-3531927	942.56
219.PACAYA IHUARAQUI JUAN CARLOS	84-01-1914998	3038.69
220.PACAYA SINUIRI REBECA	80-01-4632057	1946.25
221.PACAYA TARICUARIMA JESUS	80-01-9368984	14930.81
222.PACHECO TITO GLADYS	80-01-9926743	179.05
223.PALMA DEL AGUILA JUAN JOSE	80-01-1072730	530.09
224.PALOMINO SALCEDO MARTHA	84-01-1723068	905.00
225.PALOMINO SIFUENTES LUZ ESTHER	80-01-0317561	2600.54
226.PANADERIA Y PASTERIA ISABELITA S.	80-01-6173220	38484.14
227.PANAIFO TANANTA VICTOR TERCERO	80-01-0285010	1528.08
228.PANDURO ABARCA ROSALINDA	80-01-8983490	2951.00
229.PANDURO GUEVARA CILIA RUVI	80-01-2699340	8141.45
230.PANDURO MELENDEZ EUDOSIA SARA	80-01-6109200	8283.09
231.PANDURO MELENDEZ IRIS EUDOSIA	80-01-7054397	4691.24
232.PARIONA MACHACA ALEJANDRO PABLO	80-01-7201899	4177.62
233.PASQUEL RUIZ LORGIO FRANCISCO	80-01-2534685	1254.37
234.PEREZ BARDALES GISELA MILAGROS	80-01-5265440	30172.49
235.PEREZ BARDALES GISELA MILAGROS	80-01-6718711	5128.41
236.PEREZ CALVAY FLORISTELDA	80-01-1669489	1705.31
237.PEREZ MANUYAMA RUSBER	80-01-4672594	2004.56

238.PEREZ RIOS KAMINY	84-01-1962590	2546.51
239.PEREZ RODRIGUEZ REBECCA	80-01-4151013	1208.39
240.PEREZ SALDAÑA LLANKALY	80-01-0143232	5884.00
241.PEZO GONZALES JUANA LUZ	80-01-3325397	2393.38
242.PIÑA TAPULLIMA TERESA	80-01-1207999	423.32
243.PINEDO CUSHICHINARI VIRGILIO	84-01-1959127	1243.29
244.PINEDO GONZALES PATRICIA	80-01-2819018	722.12
245.PINEDO MACEDO ALMENDRA DE FATIMA	80-01-1916730	1274.22
246.PINO QUIJO NATALY	80-01-4637729	3913.00
247.PIZANGO CAHUACHI NIMIA	80-01-7102921	2701.42
248.PIZANGO SINTI FREDESBRINDA	80-01-5342755	3115.04
249.PONCE GONZALES ANALI PILAR	80-01-9328163	5254.05
250.PONCE TRUJILLO MARGARITA	84-01-1746566	5827.38
251.PONCE TRUJILLO MARGARITA	84-01-1793778	1130.53
252.PUCHOC PEREZ JAVIER	80-01-4791849	4477.00
253.PUCHOC PEREZ JAVIER	80-01-5909697	6219.79
254.QUIROZ CHAVEZ ESTHER VERONICA	80-01-3370564	3412.71
255.QUIROZ DAVILA YOLANDA	80-01-5486490	297.55
256.RAMIREZ ACHO SARA	80-01-5806086	4922.60
257.RAMIREZ AYZANA ROXANA ADA	80-01-0133423	1411.42
258.RAMIREZ GONZALES CESY KATRY	80-01-6795545	2366.41
259.RAMIREZ OCHAVANO MELITA	80-01-7107154	461.69
260.RAMIREZ RAMIREZ BERTHA	80-01-9057931	955.38
261.RAMIREZ RAMIREZ JACKSON MAVERICK	80-01-6159770	4310.94
262.RAMIREZ RAMOS NELSON RAUL	80-01-7463476	12960.05
263.RAMIREZ SINTI MARIA JOSEFA	80-01-5725536	1152.96
264. RAMIREZ SINTI MARIA JOSEFA	80-01-6051284	3289.00
265.RAMOS DE CHUJUTALLI ISABEL	80-01-1574861	2775.27
266.RAYME QUISPE MARGARITA	80-01-1744010	2908.98
267.REATEGUI DEL AGUILA SANDRA	80-01-2432607	3861.40
268.REATEGUI HUARMİYURI MARY LUZ	80-01-7147917	434.93
269.REATEGUI MOENA LLAQUELITA	80-01-3846294	613.34
270.REATEGUI VELA DOLLY YONITH	80-01-7108780	4182.10
271.REBATA SALAS OSCAR ALBERTO	80-01-9521040	955.23
272.RENGIFO LAULATE ODILO	80-01-6053627	204.46
273.RENGIFO VASQUEZ LAURA	80-01-8861578	145.56
274.REYNA MELENDEZ JORGE	80-01-0684233	4144.55
275.RIOS LOBO KAROL GUIBELL	80-01-9428534	837.72
276.RIOS MARAVI ARQUIMEDES	80-01-9433340	1358.00
277.RIOS PAIMA WILFREDO	84-01-1850620	1547.64
278.RIOS ROMAYNA GEIMY	80-01-0662622	1885.53
279.RIOS TORRES GILDA JHULIANA	80-01-6336640	894.72
280.RIVAS RENGIFO JESSICA	80-01-3041994	1240.06
281.RIVERA PEREZ CESAR	80-01-6585226	6294.89
282.RODRIGUEZ AGUSTIN ROMERO	80-01-3611784	3416.52
283.RODRIGUEZ DEZA RUTH MERI	80-01-9613876	1404.55
284.RODRIGUEZ FLORES MARGARITA	80-01-5483899	3785.97
285.RODRIGUEZ LOPEZ LORENA	80-01-7001711	5052.14

286.RODRIGUEZ SOTO SONIA	80-01-9535644	378.66
287.RODRIGUEZ VELA EDITH	80-01-6741963	2012.56
288.RODRIGUEZ VILLACREZ BETSY	84-01-1928517	1673.00
289.ROJAS CABRERA LUISA	80-01-8598487	1034.26
290.ROJAS CARBONEL LUIS FERNANDO	80-01-0987685	539.10
291.ROJAS OCHAVANO HAMARA	80-01-0316372	487.20
292.ROJAS SANGAMA LUCILA	80-01-2540320	5462.02
293.ROLIN TUANAMA ERODITA	80-01-5270955	865.24
294.ROMERO TAPULLIMA ESTHER	80-01-0679723	1052.74
295.ROQUE RODRIGUEZ KLEVER	80-01-6946360	3549.76
296.ROQUE RODRIGUEZ KLEVER	80-01-7205236	4229.43
297.RUCOBA VARGAS SANTOS	80-01-4208311	1057.51
298.RUIZ CARDENAS DE ROMERO NORMA LUZ	80-01-0275880	9012.27
299.RUIZ DE MERA SOFIA	80-01-8142986	10662.25
300.RUIZ ROMAINA LUCITA	80-01-9665519	3138.00
301.RUIZ TANGO ENRIQUE HAMILTON	80-01-1397109	2072.03
302.SAAVEDRA NAVARRO KAREN YUVITZA	84-01-1935702	2321.20
303.SABOYA GARCIA DE AMASIFUEN ROSA MAR	80-01-9557210	1127.07
304.SALAS CALVO MARIA LUISA	80-01-6361626	7003.16
305.SALAS LINARES TANIA	80-01-6579042	1294.29
306.SALAS PAREDES BEATRIZ	84-01-1969887	2906.81
307.SALAS RIOS SERAFIN	80-01-7072633	4016.83
308.SALDAÑA GONZALES ANGEL EGNER	80-01-9550402	5411.39
309.SALDAÑA MONTES JHONSVINDER	80-01-0869904	1905.68
310.SALDAÑA PIANCHACHI IRIS ROSANA	80-01-5981588	1940.08
311.SANCHEZ AMIAS DANIBETH	80-01-6814042	1414.39
312.SANCHEZ GARCIA ADAN	80-01-5535869	3436.00
313.SANCHEZ OCHOA CARLOS MANUEL	80-01-6243330	6742.03
314.SANCHEZ PASMIÑO MANUEL	80-01-1493902	1049.92
315.SANCHEZ PINTO DE VELA POLITA SIRH	84-01-1902096	1054.94
316.SANCHEZ RIOS EDINSON	80-01-6238209	5619.47
317.SANCHEZ RIVERA JOSE BENEDICTO	80-01-9108450	5008.31
318.SANCHEZ ROJAS ROGELIO	80-01-6099167	3382.67
319.SANCHEZ ZUMAETA LORENCIA ZAIDIT	80-01-5759038	1139.93
320.SANDOVAL RUIZ ADEMAR	80-01-8551244	11679.46
321.SANDOVAL SALDAÑA JORGE	84-01-1658991	1235.31
322.SANDOVAL SORIA SAUL	80-01-6421748	853.71
323.SANDOVAL SORIA SAUL	80-01-6563390	2591.86
324.SEIJAS CARDENAS DE GRANDEZ DIONNY D	80-01-4512386	6449.00
325.SHAHUANO ANDRADE KELVIN	80-01-0773606	2426.17
326.SHAHUANO RENGIFO LILIANA	80-01-3030973	653.31
327.SHUÑA ISUIZA ITER	84-01-1974240	1480.64
328.SILVA SOLANO FILOMENO	80-01-6156109	519.37
329.SILVA VELA ALCIDES	80-01-1843184	4382.81
330.SINARAHUA ACUY DINA MARGOT	80-01-5686020	820.26
331.SINUIRI MAGIPO MARCELINA	80-01-5211958	2704.67
332.SINUIRI PANDURO JUDITH	84-01-1956146	2029.05
333.SUAREZ PANDURO MARLLORY SALOME	80-01-5619495	10346.43

334.SUAREZ PANDURO MARLLORY SALOME	80-01-6459981	6265.27
335.TANANTA PINCHI DE TAPULLIMA ESTELA	80-01-1640801	1547.19
336.TAPIA JUSTINO MARYORI ALEXANDRA	80-01-7326259	619.00
337.TARAZONA YAIPEN ABELARDO	80-01-8537830	1996.57
338.TELLO SUAREZ JHON	80-01-6200182	727.09
339.TENAZOA DE SHAPIAMA HERMINIA	80-01-0496498	1071.04
340.TENAZOA FASANANDO MARDELIA	80-01-0052925	3886.68
341.TENAZOA NARVAES LINDER	80-01-3236629	3916.45
342.TENAZOA PINEDO ROLANDO	80-01-4860500	4592.89
343.TIPTO ANGULO JIMY HOMAR	80-01-8059256	212.44
344.TIPTO SILVANO AMERICO	80-01-9008095	1606.00
345.TORRES DE RENGIFO ROCIO VERONICA	80-01-5204611	577.02
346.TUANAMA TAPULLIMA MELVIN	84-01-1961154	2570.69
347.TUESTA RIOJA RONALD	80-01-5942631	2289.28
348.TUESTA RIOJA RONALD	80-01-6377834	1336.00
349.URQUIA PACHARI MARLENE JANET	80-01-2628808	598.06
350.VALDERRAMA RENGIFO RODRIGO RAFAEL	80-01-0174971	5540.09
351.VALENZUELA FLORES PRIMITIVA	80-01-7582408	15799.85
352.VALERA MACEDO ELIZABETH	80-01-9058472	4093.28
353.VALLS DE TRIGOSO LEILA	80-01-6469488	901.12
354.VALLS VALERA GRACIELA	80-01-5734104	8528.88
355.VARGAS ANDRADE JALIA	80-01-3105371	1628.62
356.VARGAS CONDEZO RICARDO BICKET	80-01-1653749	2545.92
357.VARGAS PASACHE CARLOS MANUEL	80-01-5958347	1169.99
358.VASQUEZ BURGA ALBERTO	80-01-7512514	7490.60
359.VASQUEZ MENDEZ SEGUNDO	80-01-1072529	515.76
360.VASQUEZ RUIZ CARLOS	84-01-1521910	4784.00
361.VEGA LACHY DUCIA PILAR	80-01-3159620	1442.09
362.VELA CORDOVA VICTOR ALFREDO	80-01-4405389	1946.83
363.VELA GOMEZ KAROL MILUSKA	80-01-9484478	1104.46
364.VELIZ RAMIREZ CLIPPER	80-01-8974691	1206.51
365.VENTURA VALENTIN DAVID ANDRES	80-01-7686278	4532.87
366.VENTURA VALENTIN VITO FIDEL	80-01-6859240	58537.68
367.VERA CRUZATE LUIS SANTIAGO	80-01-2598611	6584.31
368.VIEVA DEL CASTILLO JOSE	80-01-8219880	695.86
369.VILLACREZ PACAYA ELMITH	80-01-4068860	1045.72
370.VILLAR MARTINEZ GLICERIO	80-01-7239703	6182.43
371.YAPIAS CASTRO WILMER PABLO	80-01-8181348	3958.11
372.YCOCHEA BENAVIDES KARYNA	80-01-8837864	1053.00
373.ZEGARRA RIVAS ANGEL SANTIAGO	80-01-1352460	2983.90
374.ZEVALLOS MASGO ROSA	80-01-5311330	1752.63
375.ZEVALLOS SIQUIHUA SILVIA AMANDA	80-01-3311321	1051.95

INFORMACIÓN BÁSICA:

5. CLIENTES VENCIDOS CALLERIA - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Pagaré	M. Liquidación
1. ALEGRIA LONG DE LESCANO SUSAN LIZEN	73-01-1292040	33 3465.25
2. ARAUJO DAVILA LIBER	80-01-7755311	32 903.82
3. AVALOS MENDOZA JOAQUIN MESIAS	80-01-2822710	282 2749.95
4. CASTRO RICOPA CHRIS ANNIE	80-01-7525271	35 1826.69
5. CHAVEZ PEREA JANETH	80-01-7549100	35 1820.75
6. CHENETT PELAEZ ROLANDO ROBERTO	77-01-1629640	242 4792.16
7. DOMINGUEZ GARCIA TANIA FRANCISCA	80-01-5114281	274 3166.32
8. FASABI MACEDO SILVER RAUL	77-01-1462070	310 3121.83
9. GONZALES ALVIZ ERESIA	80-01-7058051	274 1292.76
10. GONZALES MORI PEDRO	80-01-5352521	37 32262.97
11. GRANDA ZAPATA KATTY ROXANA	80-01-7050171	243 961.32
12. HUAMAN BERAUN DE ACHING NOEMI	77-01-1523950	66 768.00
13. HUARCAYA VIUDA DE HUARANCCA PRIMITI	80-01-7293112	61 226.95
14. JULCA MACHUCA NELLY GLADYS	80-01-7097642	61 7763.68
15. LINARES CURINUQUI BETSI	77-01-0531670	243 338.40
16. LOPEZ SILVA CLOTILDE	80-01-7117381	274 912.92
17. MACEDO MENDOZA CINDY PERLITA	73-01-1500770	252 3184.53
18. MACEDO PINEDO ROMULO	80-01-6687402	242 19550.82
19. MATHEWS SILVA LEONARD ENRIQUE	80-01-4753081	269 7000.32
20. MORI RODRIGUEZ REYNALDO	77-01-1414470	64 1517.2
21. 21 PACAYA CHUJUTALLI KAREN LUZ	77-01-1343520	310 1569.83
22. PAIMA IRARICA ROXANA	80-01-7052341	243 1653.10
23. PIANCHACHI CACHIQUE DIANA	77-01-1490720	308 947.21
24. PICON TANANTA JENNY	80-01-5453271	233 2320.00
25. RENGIFO CORDOVA ELVIRA	80-01-5751561	39 1198.02
26. TENAZOA JESUS LASTENIA	80-01-5199581	264 2177.06
27. VARGAS TUESTA WALTER JAVIER	80-01-5091632	274 1989.20
28. VELA ISLA DANITHZA	80-01-5786102	281 1024.22

INFORMACIÓN BÁSICA:

6. CLIENTES VENCIDOS YARINACocha - AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Pagaré	M. Liquidación
1. FERREYRA ZEVALLOS LUIS TAUMATURGO	80-01-7283381	35 421.03
2. FLORES OÑATE CINDY PIERINA	73-01-1619960	282 20377.38
3. GONZALES RENGIFO WANDER	73-01-1549040	278 1331.69
4. ISUIZA TAMANI LIDIA LISETH	77-01-1370040	295 474.28
5. MEZA GODOY TITO ABEL	80-01-5638681	243 2079.07
6. OTERO PIZANGO ROSA MARIA	80-01-7171551	243 1467.56
7. PALOMINO SALAZAR JOSE CHRISTIAN	80-01-6890361	241 11368.24
8. RIMACHI MANGUINURI NEIVY EMPERATRIZ	80-01-6645571	280 3924.72
9. SALDAÑA RODRIGUEZ NELIDA DEL PILAR	80-01-7459921	35 2084.90
10. SERRUCHE SINUIRI CHERYE CAROLITA	80-01-6745442	242 2576.89
11. TUESTA RENGIFO SESIBET	77-01-1603770	250 746.47
12. URIBURU SANTOS JANNINA GLONDE	80-01-4913541	243 1312.00
13. VARGAS VALLES ROSA	77-01-1585010	68 856.08

INFORMACIÓN BÁSICA:

7. CLIENTES SOBREVENCIDO CALLERIA AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente | Pagaré | M. Liquidación

1. ALFARO CAMPOS ANDRES ANACARIO	80-01-2166740	769	56012.06
2. AMASIFUEN VASQUEZ IRMA	80-01-5212331	339	636.03
3. ASIPALI LOVERA JESUS ALEX	80-01-5328911	373	5429.31
4. CAPPASILVA LILIA ROGELIA	77-01-1432150	333	1104.40
5. FLORES DE SOUZA ANITA CECILIA	80-01-6837402	310	1843.32
6. FUKUDA CORDOVA ANGELICA	80-01-6391971	305	2820.65
7. HUAMAN PEREZ JOSE TORIBIO	80-01-3735670	588	16092.22
8. HUAMAN PEREZ JOSE TORIBIO	80-01-4316941	607	30475.75
9. HUANCHI CASHU ORLANDO	80-01-5341491	247	1613.36
10. LOPEZ BARDALES LIA DIANA	80-01-7308011	63	1836.25
11. LOPEZ PAIMA JACLYN	77-01-1219950	343	9609.98
12. LOPEZ PAIMA JACLYN	80-01-5051831	355	5546.00
13. LOPEZ PAIMA JACLYN	80-01-6401772	338	8870.98
14. MALDONADO AGUIRRE ADITH	80-01-6188290	334	4404.72
15. MATOS CHINO JAIME	73-01-0537095	1341	160741.22
16. MEGO CAPPASILVA GILDER JOSE	80-01-4183260	310	940.52
17. MELENDEZ SALINAS JUDITH	80-01-5434811	369	4843.85
18. NAVARRETE YAÑEZ EDWIN OLGER	80-01-4948271	460	13218.94
19. OLLAIS FLORES ZOILA DEL PILAR	80-01-5767242	334	15838.75
20. PAREDES SOREGUI EVELYN FIORELLA	80-01-3369730	613	29222.00
21. PAREDES SOREGUI EVELYN FIORELLA	80-01-3580790	605	13682.87
22. PASQUEL ODICIO LUCINA ORIETA	80-01-9182300	373	677.36
23. PEREZ FERNANDEZ HERNANDO	80-01-7508601	68	506.66
24. RIOS VILLACORTA DE MIRANDA DOYLITH	80-01-5308051	389	7481.00
25. ROCHA REATEGUI KAREN VIVIANA	80-01-2716690	706	40315.34
26. ROJAS FREYRE RISKO	80-01-7585331	68	1165.71
27. RUIZ ALVARADO ASTRID CAROLINA	73-01-1444560	340	1841.16
28. RUIZ ALVARADO SELMA JUDITH	80-01-6063501	248	4560.95
29. USSEGLIO CHOTA KEY JUNIOR	80-01-4682600	432	29298.77
30. VIDALON RIOS CHRYSYAN ANTONIO	73-01-0359175	1384	28426.16
31. VILCHEZ BENAVIDES JOSE GILBERTO	80-01-2573711	628	41677.64
32. VILLEGAS DEL AGUILA KATHERIN DEBORA	80-01-6639782	310	1521.81
33. WONG OCHOA FRANCISCA MARINA	80-01-5544201	248	1643.33

INFORMACIÓN BÁSICA:

8. CLIENTES - SOBREVENCIDOS YARINACocha AGENCIA PUCALLPA - 10/10/2020

Nombre Cliente	Id	Pagaré	M. Liquidación
1. ADVINCOLA GOMEZ KATIA MELISSA	80-01-6647801	295	1585.63
2. ATENCIO RAMIREZ SIMEONA	80-01-5739881	334	4921.75
3. CHAVEZ MAYANCHI SILVERIA	80-01-9009411	1195	10687.52
4. DE LA ROSA LEANDRO JUAN	80-01-7782880	1385	190662.23
5. GONZALES DAVILA HERCULES TERCERO	80-01-2840461	360	6096.58
6. JUSTO PENADILLO ANIXA VERONICA	80-01-5042821	299	2135.64
7. LAULATE RISS SADITH	80-01-4389791	343	1299.51
8. MONTES QUISPE JOSE JAIME	80-01-3043930	800	33443.58
9. OLANO VARGAS ISIDRO FRANCO	80-01-5608791	222	2639.50
10. QUISPE YABAR AUGUSTO	80-01-2684860	828	49787.62
11. SANCHEZ MERA LUIS CARLOS	73-01-1401690	337	3049.28
12. SERRUCHE PISCO ROY ROGER	80-01-5498272	313	1843.00
13. TERAN QUIÑONEZ MARIELA SARA	80-01-4558440	297	2113.17
14. TORATTO CHUCO ISAIAS	80-01-5619610	313	14879.99
15. YLLANES LORA MIGUEL GEANCARLO	80-01-5919221	305	4076.62

Anexo: 7 Constancia de antiplagio de playSca



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS CONTABLES

Constancia de Originalidad de trabajos de Investigación

Pucallpa, 12 de diciembre del 2020

Yo, JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho la tesis titulada: “FLEXIBILIDAD EN LAS COBRANZAS Y LA EXCLUSION FINANCIERA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA - AGENCIA PUCALLPA, 2019” perteneciente al bachiller, KIM PUN CARDENAS.

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron de: 24.5 %. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza al egresado a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Rojas', is written over a faint, circular official stamp.

Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinadora de Investigación de la FCC y A-D

Anexo: 8 fotos



