



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR
LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE
MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN
CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Vilchez Mendoza Clara Del Milagro
<https://orcid.org/0000-0001-9204-4374>

Asesor:

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
<https://orcid.org/0000-0002-1744-8368>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú
2023

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA
DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE
LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019.**

Aprobación de la tesis

Asesor (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO, 2019.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Vilchez Mendoza Clara del Milagro	DNI: 16675691	
-----------------------------------	------------------	---

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatoria

A mi querida hija María José, por estar siempre a mi lado y darme fuerzas para lograr mis metas. También por ser mi soporte para superar cada reto de esta trayectoria y confiar en mis capacidades.

Clara Del Milagro Vílchez Mendoza

Agradecimiento

Agradezco la asistencia Divina por ser mi guía en cada tarea que emprendí, proporcionándome fuerza y ánimo para terminar las cosas que empecé. Asimismo, a mis docentes y a las personas que me han asesorado por compartir sus conocimientos para poder finalizar esta etapa de mi formación profesional.

Clara del Milagro Vílchez Mendoza

Resumen

En este trabajo investigativo el objetivo fue proponer estrategias de cobranza para mejorar la cartera deudora del Banco de Materiales S.A.C. en liquidación de la ciudad de Chiclayo, donde se llevarán a cabo estudios integrales sobre objetivos no experimentales. Los hallazgos de este trabajo concluyeron que la institución financiera BANMAT realizará un examen absoluto sobre la realidad financiera de los clientes y al mismo tiempo brindará soluciones para los diversos tipos de no rentables a tener éxito. Mejorar además, la cultura de pago en los clientes. Se obtuvo de la entidad financiera BANMAT-infracciones asociadas a la distribución injusta de los clientes, que derivan su dinero a pagar otros gastos, y no dejan su parte, que es pagar su deuda. Hay que mejorar las prácticas de modo que no afecten el sistema financiero, otros retrasos es a causa de la reducción de costos que se produjo mediante la crisis crediticia.

Palabra Clave: Estrategias, préstamos, garantías, recuperaciones

Abstract

In this investigative work, the objective was to propose collection strategies to improve the debtor portfolio of Banco de Materials S.A.C. in liquidation of the city of Chiclayo, where comprehensive studies will be carried out on non-experimental objectives. The findings of this work concluded that the BANMAT financial institution will carry out an absolute examination on the financial reality of the clients and at the same time will provide solutions for the various types of unprofitable to be successful. Also improve the culture of payment in customers. It was obtained from the financial entity BANMAT-infractions associated with the unfair distribution of clients, who derive their money to pay other expenses, and do not leave their part, which is to pay their debt. Practices must be improved so that they do not affect the financial system, other delays are due to the reduction of costs that occurred through the credit crisis.

Key Word: Strategies, loans, guarantees, recoveries

Índice General

Aprobación de la tesis	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Cuadros	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	19
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos de la Investigación	27
1.7.1. Objetivo General	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	28
2.2. Población y Muestra	28
2.3. Variables	29
2.3.1. Variable independiente:	29
2.3.1. Variable dedependiente:.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	33
2.6. Criterios éticos.....	33
2.7. Criterios de rigor científico	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Tablas y Figuras	34
3.2. Discusión de resultados.....	54

3.3. Aporte práctico	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
4.1. Conclusiones	63
4.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS	66

Índice de Tablas

Tabla 1. Criterios Éticos	33
Tabla 2. Criterios de rigor científico	33
Tabla 3. Banco de Materiales lleva a cabo análisis financiero de los clientes.	34
Tabla 4. Banco de Materiales tiene continuo contacto con el cliente.	35
Tabla 5. Banco de Materiales conoce la raíz del estado de morosidad de sus clientes.	36
Tabla 6. Banco de Materiales ofrece alternativas de pago a sus clientes	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Banco de Materiales realiza acuerdos para minimizar la morosidad de la clientela	38
Tabla 8. Banco de Materiales debe mostrar consistencia en la cobranza	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Banco de Materiales realiza compromisos de pago	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Banco de Materiales lleva a cabo seguimiento a los compromisos adquiridos por sus clientes.....	41
Tabla 11. Banco de Materiales debe preparar a sus asesores en el área de recuperaciones de créditos.	42
Tabla 12. La intermediación bancaria viabiliza de manera eficiente el proceso de cobranza. ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Banco de Materiales utilice cobranza por medio de correo o postal a sus clientes.	44
Tabla 14. Realizar las cobranzas a través del Banco de materiales tiene mayor factibilidad.	45
Tabla 15. Es suficiente la utilización de la cobranza formal en la obtención de un pago de mora de manera inmediata.....	46
Tabla 16. En la recuperación de créditos la forma viable sería a través de la cobranza judicial. ¡Error!	Marcador no definido.
Tabla 17. La disminución en su nivel de ingresos económicos es el motivo que su atraso en el pago de créditos.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18. En el caso de que su deuda sea reconsiderada reduciendo los periodos de pago y cuotas asumiría con normalidad su deuda.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19. La falta de compromiso es el motivo en el atraso presentado en el atraso en el pago de sus cuotas se debe únicamente a su falta de compromiso.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20. Le da prioridad al pago de otros gastos a través de su liquidez que a cancelar sus deudas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 21. Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22. Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 23. Plan de Acción de la Actividad A	56
Tabla 24. Plan de Acción de la Actividad B	56
Tabla 25. Plan de Acción de la Actividad C	57
Tabla 26. Contar con compañías especializadas de cobranza	58
Tabla 27. Plan de Acción de la Actividad D	58
Tabla 28. Plan de Acción de la Actividad E.....	59
Tabla 29. Plan de Acción de la Actividad F.....	60

Índice de Figuras

Figura 1. Acciones en la gestión de cobranzas	20
Figura 2. Formas de Cobranza	21
Figura 3. Riesgos de operaciones de cobranza en el Sistema Financiero	23
Figura 4. Tipos de morosos.....	24
Figura 5. Banco de Materiales lleva a cabo análisis financiero de los clientes.	34
Figura 6. Banco de Materiales tiene continuo contacto con el cliente..	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7. Banco de Materiales conoce la raíz del estado de morosidad de sus clientes.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8. Banco de Materiales ofrece alternativas de pago a sus clientes.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9. Banco de Materiales realiza acuerdos para minimizar la morosidad de la clientela.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10. Banco de Materiales debe mostrar consistencia en la cobranza	¡Error! Marcador no definido.
Figura 11. Banco de Materiales realiza compromisos de pago.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Banco de Materiales lleva a cabo seguimiento a los compromisos adquiridos por sus clientes.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 13. Banco de Materiales prepara a sus asesores en el área de recuperaciones de créditos.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 14. La intermediación bancaria viabiliza de manera eficiente el proceso de cobranzaFuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta	¡Error! Marcador no definido.
Figura 15. Banco de Materiales utilice cobranza por medio de correo o postal a sus clientes....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 16. Realizar las cobranzas a través del Banco de materiales tiene mayor factibilidad	¡Error! Marcador no definido.
Figura 17. Es suficiente la utilización de la cobranza formal en la obtención de un pago de mora de manera inmediata.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 18. En la recuperación de créditos la forma viable sería a través de la cobranza judicial.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 20. La disminución en su nivel de ingresos económicos es el motivo que su atraso en el pago de créditos. Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta ...	¡Error! Marcador no definido.
Figura 21. En el caso de que su deuda sea reconsiderada reduciendo los periodos de pago y cuotas asumiría con normalidad su deuda.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 22. El atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso	¡Error! Marcador no definido.
Figura 23. Le da prioridad al pago de otros gastos a través de su liquidez que a cancelar sus deudas	¡Error! Marcador no definido.

Figura 24. Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos. Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 25. Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir. Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Operacionalización.....**¡Error! Marcador no definido.67**

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Lenderman (2016), comentó que en los últimos años, las instituciones financieras han estado laborando con mucha influencia en estrategias que les permitan cobrar préstamos de manera efectiva en un contexto altamente competitivo (p. 35). Las razones del aumento de la implicación son varias: un aumento significativo de la mejora del comportamiento y de los estudios crediticios y, por otro lado, un aumento de la morosidad empresarial, que ejerce presión sobre la cartera del prestatario. Un sistema de gestión de cobro de préstamos representa un proceso diferente que conduce a la atención directa a la eficiencia desde el momento en que se emite el servicio de préstamo. Así, el seguimiento de los pagadores evitará la primera parada y de esta forma se podrá mejorar el sistema.

Según Castells (2017), la morosidad, que reconocemos en este trabajo de investigación como cartera de deudores, puede caracterizarse como falta de tiempo por devolución de dinero y operaciones crediticias (p. 111).

Según el Fondo Nacional para el Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado 2018 Materials Bank S.A.C. en liquidación, se exhibió como un organismo del estado pero con obligaciones privadas, adscrito al Ministerio de Vivienda, teniendo como misión el de apoyar el desarrollo de las comunidades urbanas y rurales, realizando las actividades de progreso, ejecución y suministro de capital, bien y servicio en la cimentación. y el mejoramiento del módulo de vivienda, producción e industria urbana y rural y el apoyo financiero a las pequeñas empresas de diversos sectores económicos.

Castells (2017), las organizaciones al diseñar estrategia de cobro están garantizando que sus cuentas por cobrar permanezcan bajo control y que continúe cobrando su efectivo. Si no existen dichas estrategias de cobro, hay desorganización, desconexiones, falta de comunicación y simplemente caos en el departamento de cuentas por cobrar (p. 125). Ahora bien, agrega este autor que, una estrategia de cobranza es un grupo de métodos que utiliza una empresa para asegurar el pago de las cuentas por recaudar. Al igual que la política de crédito en su conjunto, la política de cobro debe estar escrita y seguirse estrictamente.

Todas las empresas bien sean públicas o privadas, deben manejar una política de cobranza, para esto Tirado (2015), refiriéndose al proceso seguido para la recuperación de la cartera vigente y transitoria, la política de cobranza debe ser construida tomando en cuenta las condiciones del mercado, la competencia, los tipos de usuarios de la empresa y los objetivos así como las estrategias de las distintas empresas (p. 37). De la misma manera, Córdova (2017) dice que la política de cobranza está obligada a tener un estudio oportuno y simple de las cuentas que no pagan, donde se muestre el porcentaje de cuentas que exceden la fecha (p 55).

Se pudiera agregar que, las políticas de cobranza ayudan a gestionar los criterios, evitar juicios arbitrarios, durante la reclamación, simplificar el proceso de cobro, establecer prioridades y determinar las reglas de conducta de los responsables de la gestión de impagos, pensando que son sus directrices las que rigen este proceso. Compañías para determinar el proceso de cobro de productos o servicios, es importante agregar que en estas pólizas se debe incluir un sistema estable y flexible.

Entre estas estrategias de cobranzas, para la optimización de las carteras de deudores, las organizaciones deben también manejar mecanismos de cobranza, para Carrera (2017), las empresas deben tener procesos que se involucren al momento de verificar las cuentas por cobrar, estos son los procesos que utilizan las empresas para tratar de cobrar los registros transcurridos (p.17). En este caso, entre los métodos más comunes están: enviar un aviso o carta informando al cliente que su cuenta ha sido cerrada y solicitando el pago. Otro método es que la empresa rechace nuevos envíos hasta que el pago del cliente venza.

Desde la misma perspectiva Chávez y otros (2018), el proceso de ejecución “es el tipo o forma en que se lleva a cabo efectivamente el proceso de ejecución. El proceso de recuperación supone que el acreedor está obligado a pagar por el servicio de atención al deudor. (p. 49). Mi opinión como investigador es que los mecanismos de cobranzas son las políticas que maneja la empresa para cobrar a los deudores, también puedo agregar que son elementos importantes que deben establecerse dentro de la empresa para obtener un buen resultado en la cobranza.

La zona cuenta con diferentes trabajadores financieros en cada distrito, como el Distrito de Lambayeque con diferentes oficinas, de las cuales 01 oficina se encuentra ubicada específicamente en el distrito de Chiclayo.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Villena & Guerrero (2021), en su trabajo: "Cobranzas en la Industria de Trading de Equipos: El Caso de Marcimex, Ecuador". Su propósito es explicar la gestión de cobranza describiendo el proceso de cobranza en MARCIMEX en Ecuador (p.11). Esto se hizo a través de una encuesta descriptiva compuesta por coordinadores de campo, directores, subdirectores y enumeradores. Incluía un comunicado de prensa organizado. Como resultado, el proceso de recolección se implementa de manera tradicional. Se concluyó que las actividades de cobranza realizadas no lograron reducir las infracciones y que las estrategias implementadas fueron preventivas y no arrojaron las mejores cobranzas.

Andrade & Aguilar (2019), investigado sobre: "Desarrollar estrategias que cooperen a la recuperación de la cartera de la empresa Garden Technology S.A.S". El objetivo es: realizar investigaciones y planificaciones que permitan a la empresa obtener la mejor cobranza de la cartera de morosos (p.12). Esta investigación se ejecutó para examinar el estado actual de la empresa a través del análisis del recurso humano del punto de acopio. El resultado es que las cuentas por cobrar inciden en las pérdidas empresariales y se concluye que es urgente crear una estrategia para disminuir el daño de la cartera de crédito.

Meriño (2017) en su artículo "Planificación financiera y optimización de la recaudación de impuestos de seguros de automóviles". La finalidad del trabajo era idear una planificación en las finanzas que pudiera acrecentar de manera significativa las entradas por impuestos a los automóviles (p. 10). Basado en método cualitativo que se desarrolló a través de un trabajo que fue determinado y muestreado por 3 individuos: 1 cliente del SAIME y 2 trabajadores. El recojo de información se obtuvo utilizando herramientas: formularios de registro, registros históricos y entrevista guiada. Luego de ser colocadas las herramientas se inició el proceso de triangular los datos para interpretar el informe proporcionado de acuerdo al proceso de investigación. El proceso de acercarse a la verdad de la dificultad en el campo de la actividad y su objeto en los diferentes planes, que concluyó que es necesario para el mejor desarrollo de la gestión, con rapidez.

Reynoso (2016) estudió sobre: “Plan financiero del sector crédito y cobranza para mejorar la industria colectiva, judicial y del vidrio venezolana (VENVIDRIO)” (p. 11). A través del análisis se analizan las diferentes maneras que el negocio procura conceder crédito a los clientes teniendo en cuenta la existencia de diferentes debilidades en la gestión; iniciar investigaciones de campo para reforzar los datos encontrados. Este método está basado en el esbozo de campo, no en las pruebas. Concluyendo que la industria y las autoridades generales de crédito no cuentan con historial de trabajo crediticio, no existe actualización en el recojo de información ni grupo de clientes de corto plazo, finalizando la factura en el 2015, no existe sistema. educación y capacitación para recién llegados, descuido de una adecuada gestión financiera y contabilidad financiera Venezolana del Vidrio, C.A.

Hoyos (2016) realizó un trabajo investigativo en Colombia cuyo título fue “Estrategia de Gestión de Inversiones y Reducción de Irregularidades del Sector Financiero de la Corporación Energética de Medellín S.A.” Su propósito es cambiar el sistema de administración en las finanzas para minimizar el fraude dentro del sector de finanzas de la empresa en mención (pág. 15). Este método se basa en principios cualitativos-cuantitativos, el tipo es disciplina y literatura. Presento el orden histórico. En conclusión, la ausencia de un sistema de gestión financiera hizo que el monto total cayera, lo que reduce mucho el monto del cliente.

A Nivel Nacional

Ticona (2020), en su estudio: “Estrategias de cobros en una compañía de co-working, Miraflores, 2020”. Tuvo como objetivo principal: fijar estrategias de recaudación para dicha empresa (p.10). Esta investigación tuvo orientada hacia una metodología: aplicada, con un nivel descriptivo-relacional, enfocándose hacia el trabajo mixto, diseño no experimental, transversal y método hipotético deductivo. La información se recopiló a través de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los hallazgos indicaron que, las estrategias de cobranza estuvieron deficiencia y concluyó que, no existe asociación directa entre la dimensión Fases de cobranza y clasificación de clientes.

Monteza & Rivera (2018), investigó sobre “el efecto del proceso de violación y cumplimiento del plan financiero y entorno real de negocios del Fondo de Seguridad Nacional y el Banco de Crédito de Trujillo 2016 – 2017”. El objetivo general fue

conocer la estructura organizacional y de qué manera estas perturban los fines de la compañía. Se aplicaron variables no experimentales, aplicando métodos inductivo-inductivo y relacional, aditivo-deductivo y estadístico. Concluyó que la naturaleza morosa del préstamo en realidad ha aumentado, socavando el logro de los objetivos de bienestar financiero y seguridad financiera (p. 7)

Morles & Indriago (2017), en su trabajo “Análisis de los Factores que Inciden en la Violación a la Ley de Cajas de Ahorro Municipales en Cajamarca, 2016 - 2017”. Indicando que la corrupción viene ser un problema de entidades financieras, cuyas causas son analizadas para saber cómo afectan el nivel de corrupción. El sistema utilizado se basa en datos cuantitativos y descriptivos. Cuando se trata de diseño, es un campo, no un experimento. Se concluye que para lograr un buen nivel de rentabilidad, las entidades financieras ayudarán en el desarrollo de las pequeñas empresas a través de créditos que posibiliten la inversión.

Uribe & Caldera (2017) en su estudio “Evaluación del daño de las instituciones microfinancieras en el Perú”. Su propósito general es identificar las principales variables económicas y financieras que inciden en la ilegalidad de estas empresas. En cuanto al género, es la investigación y el diseño que fue no experimental, adquiriendo información histórico-literarios, pudiendo comprobar que las financieras son expertas en otorgar préstamos a empresas pequeñas, que son agrupadas por categorías, realizando servicios financieros nacionales e internacionales. Los bancos internacionales y muchos apoyan el proyecto y prestan dinero y así reducen los costos. nivel de pecado.

Mori & Villasmil (2016) realizaron un estudio en la ciudad de Trujillo sobre "Estrategias de marketing crediticio e impacto en los errores de clientes en la importación y exportación de Yomar E.I.R.L". Se basan en buenos procesos de modelado, análisis descriptivo y diseño que son experimentales y comerciales. Está respaldado por datos de libros de texto. Se encontró que debido a que no se cumplían algunos de los requisitos de la ley de crédito de la empresa para el tipo de crédito y los clientes, los empleados encargados del proceso de venta mostraban la incapacidad de “aprender” los resultados. plano y profundidad y así mejorarlos.

A nivel local

Acosta y Neira (2020), trabajó sobre un “Plan de recaudación de impuestos en la Provincia de Cajabamba”. La finalidad es proponer un plan integral para mejorar la fiscalidad (p. 11). Se basa en una investigación descriptiva, no experimental; cuyo número está compuesto por seis (06) empleados de la dirección de la administración tributaria de Cajabamba región. Los hallazgos revelaron que el método de recolección no se utiliza lo suficiente para mejorar la recolección. Decir que el plan de recaudación se basa en el registro de los contribuyentes y el pago fácil de los impuestos a través de pagos en línea e implementación de sistemas y tecnología informática.

Vásquez (2020), estudió sobre “Plan de Gestión Colectiva para reducir las infracciones en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo”. El propósito fue proponer un plan de control colectivo para eliminar las actividades ilícitas (p. 12). metodológicamente es descriptivo - proyectivo y no experimental; Las personas representan a los líderes de la colección, se hace a través de la investigación. El efecto es este: todos los documentos que garantizan la devolución deben solicitarse antes de celebrar el arrendamiento y mantenerse firmes en el cobro y ciertas cosas estarán listas para la devolución del dinero.

Montoya & Osorio (2020), investigaron sobre: “Aplicación de estrategias en cobros para la disminución de la cartera morosa en Moviliza Perú S.A.C. 2019”. Tuvo como propósito aplicar tácticas de cobros para minimizar las moras vencidas hasta el año 2019 (p. 10). El diseño fue cuasi experimental, utilizando guía de análisis documental y de entrevista. La población estuvo dada por 6 gerentes de la empresa. Los resultados dijeron: que esta organización tenía una cartera de clientes con un 96% de morosidad vencida. Se concluye que, esta situación perturba concisamente al crecimiento de la empresa.

Camero (2019), investigó sobre: “Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE”. El objetivo fue: optimizar el trabajo del espacio de créditos y cobranzas de la empresa en la ciudad de Piura (p.10). fue un enfoque cualitativo-descriptivo; el instrumento para recopilar información fue mediante la entrevista y la encuesta, la muestra estuvo caracterizada por los gerentes y los encargados del área técnica-comercial. Los resultados fueron que, existen equivocaciones al instante de conceder algunos créditos y tramitar recaudaciones.

Se concluye que, se determinaron técnicas, las cuales inspeccionarán con itinerarios de gestión.

Contreras (2017), en su trabajo: "Estrategia integral para reducir los errores del consumidor de la Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016". Su objetivo fue determinar en qué medida las estrategias de negociación colectiva reducen las infracciones empresariales. El diseño utilizado funcionó bien, utilizando un método de encuesta para un total de 25 usuarios, los resultados mostraron que los clientes piensan que el plan de recolección es incorrecto, lo que puede reducir la identificación de cualquier infracción.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1.Cobranza

Vásquez (2016), refiriéndose a Ettinger y Goliet (2000), dice que para el éxito de la empresa o dependencia es necesario brindar servicios crediticios en diferentes niveles de inversión y en todas las áreas de la empresa. El sumario determinará la utilidad obtenida de la reinversión del capital en diferentes modalidades y periodicidad del capital. A través del proceso de especificación, los gerentes y gerentes financieros pueden verificar cuánto dinero tienen para proyectos de inversión (p. 43). El cobro es el proceso de creación de un plan de pagos por la compra o prestación de servicios, es decir, es la cancelación de otros pagos recibidos. El autor antes mencionado se refiere a la definición de acumulación dada por Ramos (2012) como el proceso de acumulación, también conocido como acumulación, es una función financiera que describe el proceso por el cual una empresa hace dinero a otras empresas (o personas). quien emitió la factura original. La deuda se cobra cuando una empresa cobra deudas comerciales que forman parte de su capital, gana dinero y recibe pagos de sus clientes. El cobro comprende la recuperación del valor financiero encontrándose sumergido en prestar productos o servicios, con base en pagos legales.

La Gestión de Cobranza:

Esto se debe al cobro de deudas que es una agrupación de estudios empresariales compuestas que aumentan los sistemas contables del negocio, respaldando la gestión de deudas, de disputas, así como las herramientas y procesos

de cobro de deudas. relacionado con los medios. Trabaje en la orientación eficiente de su mecanismo de cuentas por cobrar para realizar el trabajo, recopilarlas de manera rápida y apoyar con el cobro.

A continuación, se formularn incógnitas en la gestión de la cobranza:



Figura 1. Acciones en la gestión de cobranzas
Fuente: Vásquez (2016)

Formas de Cobranza:

En resumen, existen diferentes tipos que Vásquez (2016) define como buenos para este fin, como los siguientes:

1. **Cobro privado (private):** es un tipo de pago que el banco proveedor está autorizado a ingresar y pagar el día de la empresa contratante.

2. **Intermediarios contables (empresas de cobranza y cobranza):** es un empleado que funge como comunicador e intermediario entre los involucrados en negocios o préstamos crediticios.

3. **Banco intermediario:** es un sistema de muchas empresas o instituciones encargados de captar capital como depósitos de los usuarios para instrumentar diferentes tipos de prestaciones.

4. **Por mensaje electrónico:** Implementación de un método automático para cobrar los créditos, por correo o mensaje electrónico.

5. **Punto de cobro:** La tarea de la entidad bancaria es cada vez recopilar el archivo de cobro proporcionado en la base de datos de clientes que detalla los pagos y el dinero recibido del depósito.

6. Dependerá de cómo el cliente decida pagar sus facturas, de igual manera la forma de pago se decidirá teniendo en cuenta el precio del dinero. Por su parte, Reynoso (2016) presenta un resumen de estos tipos descritos a continuación en la Figura 2.

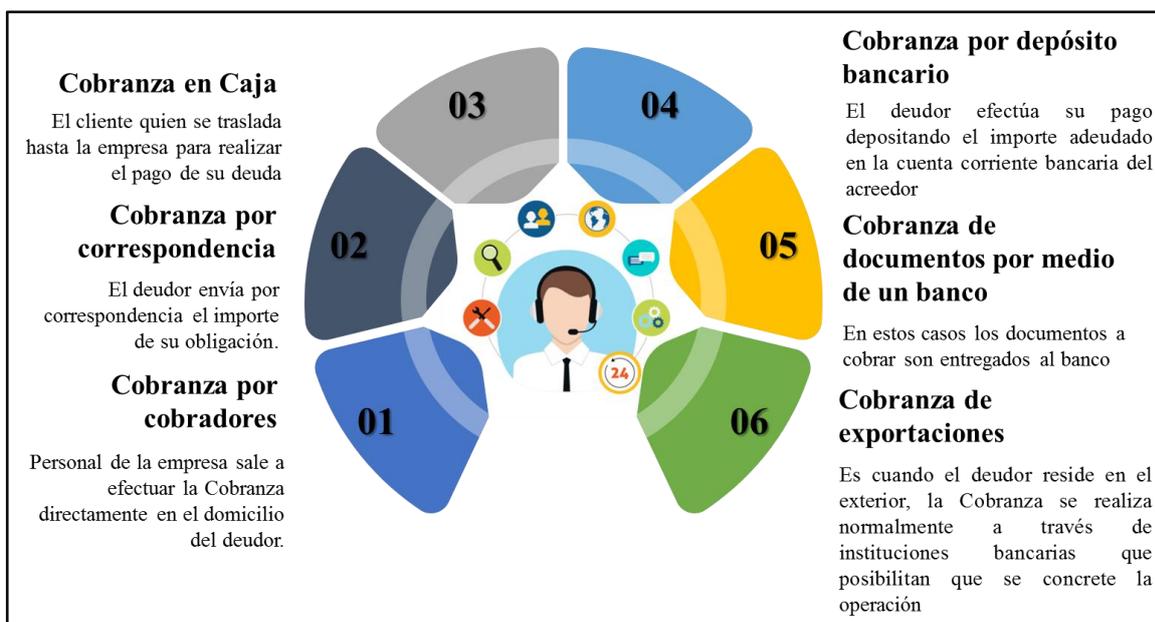


Figura 2. Formas de Cobranza
Fuente: Reynoso (2016)

Tipos de cobranza

Al respecto Beloso (2014), explicó la existencia de tipos de colecciones:

a) Recaudación de documentos: Lo realizan directamente los supervisores de las entidades de crédito, utilizando métodos, métodos y métodos comunes como tipo de recaudo, puede ser por profesionales expertos en el sector o es específico de la empresa. . recopilación

b) Cobro de casos: En el departamento de cobro de la empresa, muchas veces se supone que cuenta con un abogado, un gerente o un especialista en el cobro de casos. También puede contratar empresas que se dediquen a cobrar sentencias o no sentencias. Este tipo de cobranza se utilizará solo en contadas ocasiones ya que ocasionan costos de investigación y tiempo, perturbando el capital de la compañía. Su forma de hacer las cosas está en consonancia con las normativas y reglas de la ley.

c) Cobros adicionales: los cobros adicionales se obtienen cuando se lleva el caso a juicio, generalmente dejando el convenio para el pago en nuevas fechas y cuotas para evitar tiempo y capital; En otros casos, los productos o bienes pueden devolverse al negocio para una devolución.

Operaciones de cobranza: Diariamente, los esfuerzos de los gerentes de cobranza se enfocan en administrar información sobre el desempeño de la cobranza que puede usarse para recuperar dinero de cuentas e inversiones. En las empresas pequeñas, medianas y grandes, los diferentes cobros, los diferentes servicios dependen del tamaño del negocio, y en las pequeñas empresas depende directamente del propietario y ese es el empresario, que busca experiencia y conocimiento del proceso de cobro. . lo que en muchos casos resulta en pérdidas financieras. Para las pequeñas y grandes empresas, es importante contar con empleados calificados que conozcan bien los conceptos básicos de la cobranza, que implementen los procesos

y procedimientos necesarios de manera adecuada para garantizar la devolución del capital y el crédito mejor por menos dinero. y tiempo.

Riesgos de operaciones de cobranza en el Sistema Financiero

Se destacan:

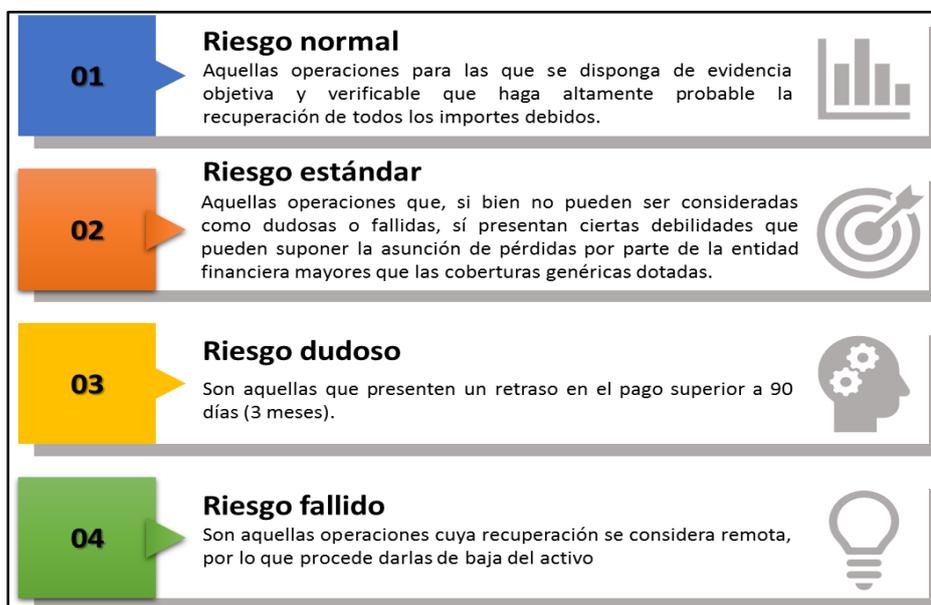


Figura 3. Riesgos de operaciones de cobros en el Sistema Financiero
Fuente: elaboración propia

1.3.2. Morosidad

De acuerdo a Brachfield (2013) definió la morosidad al campo del saber encargada de investigar, definir y explicar lo relacionado con la violación de la ley de manera importante, que permite conocer los factores que actúan y lo que el cuerpo toma en cuenta en diferentes aspectos de la problemática.

Este trabajo apoya en la comprensión del estado de la progresión de las personas involucradas en el negocio, brindando soluciones a las violaciones (p. 50). Por su parte, López (2018) explica que la violación forma parte de la situación jurídica en la que una de las partes negativas debe cumplir con la promesa o deber obtenido de otra persona (p. 10).

Definición de Moroso

Describe a aquel que incumple un requisito legal, un deber o una obligación contractual, como la falta de pago de un pago requerido o de hacer una determinada cosa. En el mundo de las finanzas y las inversiones, la morosidad ocurre cuando una persona o empresa que tiene el deber pactado en pagar un monto adeudado, como préstamo o el interés de bono, y sino paga esas deudas en el tiempo razonable, pagaría una y otra vez (Brachfield, 2013, p. 30).

La mala práctica está referido a no realizar una tarea o acción de forma esperada por una persona en una condición específica. Ejemplo, un asesor de finanzas con registro que invierte el dinero de su cliente en un bien riesgoso podría descubrir que no ha cumplido con el deber fiduciario. Si la compañía de seguros no advirtió a la póliza de seguro que corren cierto riesgo de demorar gracias a la falta de cobertura adecuada, se puede considerar como un fraude.

Tipos de clientes morosos

Conforme a ESAN (2017) un 43% de las micro empresas tuvieron clientes que pasaron los 3 meses de retraso del pago, y la mayoría de estas empresas tuvieron al menos 1 cliente con atraso, en cierto periodo, para cometer tales errores se puede investigar en un empresa. Los más famosos son:

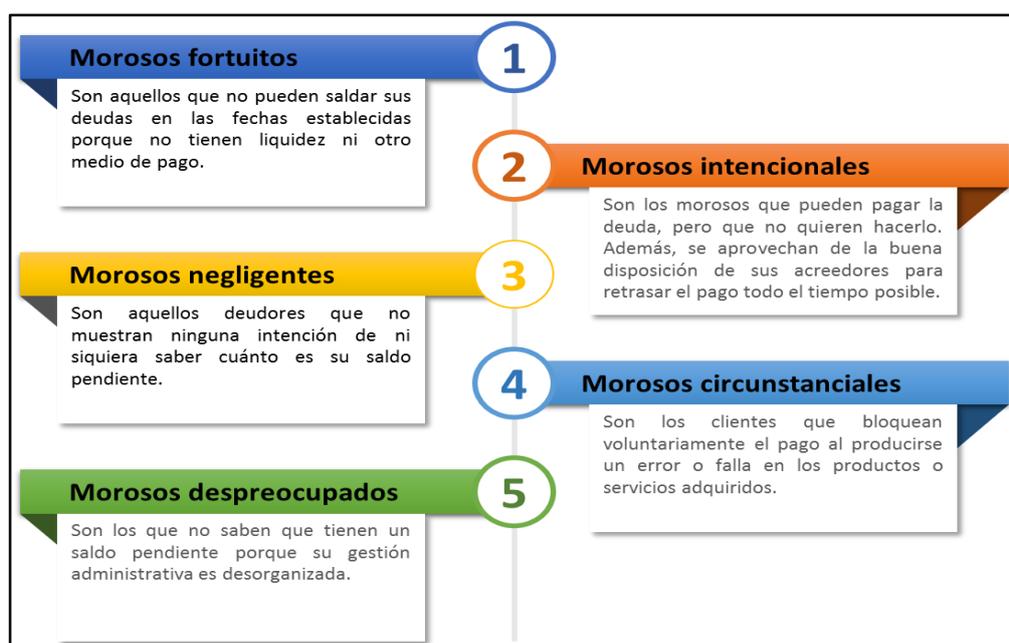


Figura 4. Tipos de morosos
Fuente: elaboración propia

Definición de la terminología

- **Proceso de cobranza:** Son las actividades que se realizan mediante programas y tácticas para lograr el cobro de deudas.
- **Cobranza (Pago y cobranza):** es un tipo de trabajo basado en la cobranza, es un proceso que puede servir de libros para convertirse en activos líquidos.
- **Detección de oportunidad de cobro:** Es una fase de facturación que puede partir de una buena venta o servicio.
- **Gestión de la cobranza:** la gestión la realizan los recolectores o gestores de cobranza que se encargan de las actividades de cobranza a través de las herramientas aprobadas para el programa proporcionadas por la empresa.
- **Salida del resumen:** el responsable del resumen en el momento indicado informa al departamento sobre los logros y lo proyectado y consumado en el resumen.
- **Refinanciación de préstamos:** Acuerdo sobre la reestructuración de préstamos realizados por una compañía como medio para recuperarse gracias a la ausencia de capacidad de un cliente para realizar pagos a largo plazo.
- **Acreedor:** Un acreedor es un individuo o negocio que obtiene una deuda voluntariamente al aceptar realizar un pago programado.
- **Pagando al vencimiento:** Pago que se ejecuta antes que se terminen los plazos establecidos en la institución prestataria o servicio.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo una propuesta de estrategias de Cobranza contribuirá a optimizar la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C, en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?

Problemas específicos:

¿Cuáles son las estrategias de cobranza que vienen siendo utilizadas por el banco de Materiales S.A.C. en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?

¿Cuáles son los factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C. en Liquidación 2019?

¿Cuáles son las estrategias de cobranza que deberían ser utilizadas por el Banco de Materiales S.A.C. en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

Del punto de vista teórico, se crea para la comunidad científica la necesidad de nuevas investigaciones basadas en el desarrollo de ideas basadas en la situación presente. Conforme a ello, el trabajo consentirá que la innovación afecte el estado del arte de uno o más cambios en estudio. Permite igualar o comparar los resultados de estudios previos (Morillos, 2016, p. 75). De manera teórica, se dará lugar a un plan para el proceso de recolección, creando nuevos conocimientos de una manera confiable y precisa, favoreciendo a estudios posteriores nacidas. Por un lado, el estudio brindará a diversas empresas e instituciones bancarias información actualizada, teniendo en cuenta en tomar decisiones, brindando mayores oportunidades y apoyo en la modalidad de depósito.

En cuanto a la metodología, el uso de métodos y herramientas de investigación para la presente investigación muestra la validez del grupo, por lo tanto, pueden ser aplicados a otras investigaciones con variables que se asemejan a lo discutido en este estudio. Al respecto Ñaupas (2016), la base metodológica está determinado a

la utilización de métodos y herramientas de recolección de información, de las cuales se tienen las listas de cotejo, pruebas, entrevistas y otros. Estos métodos orientan a la persona que investiga hacia la empresa y obtiene resultados en eficiencia y eficacia (p. 79).

Para lo social, la importancia y validez de la investigación depende del aporte que hará a un grupo o comunidad relacionada con una situación de crisis (Morillos, 2016, p. 79). El trabajo que se realiza es buena para el sector social puesto que, mediante los hallazgos que se obtengan se dará contestación al contexto actual en la Agencia del Banco de Materiales S.A.C y la Liquidación de Chiclayo, mejorando el estado de la recaudación interna del sistema matriz, específicamente en el área de negocio y proceso de cobranza, mejora el sistema de crédito.

1.6. Hipótesis

H1: Las estrategias de cobranza que sí contribuyan a optimizar la Cartera de Deudores del Banco de Materiales SAC en Liquidación de la ciudad de Chiclayo.

H2: Las estrategias de cobranza que no contribuyan a optimizar la Cartera de Deudores del Banco de Materiales SAC en Liquidación de la ciudad de Chiclayo.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para optimizar la cartera de deudores del banco de materiales en proceso de liquidación Chiclayo 2019.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de cobranza que emplea el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.
- Identificar los factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.
- Elaborar las estrategias de cobranza para el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo

II. MATERIAL Y MÉTODO

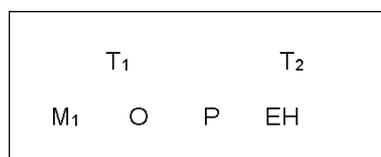
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Describe eventos que tienen peculiaridades especiales relacionadas con los cambios que se estudian, que explica. Por un lado, es del tipo esperado porque en su estructura se considera que proporciona la solución esperada al problema asocial.

Diseño de Investigación

Se orienta en lo No experimental: se utilizan estrategias no experimentales cuando las variables no son repetibles en la investigación, comprobando el concepto mediante métodos racionales y juicios de expertos:



Donde:

M₁: Es la muestra que se está observando.

O: Es la observación a desarrollar en la muestra.

P: Es la propuesta de especialidad.

T₁: Es el tiempo de medición.

T₂: Es el tiempo de proyección.

EH: Es el “escenario hipotético” futuro proyectado.

2.2. Población y Muestra

En la población se consideró a los clientes que recibieron crédito en el Banco de Materiales S.A.C. en proceso de liquidación de Chiclayo y se consideraron además a los indebidos, lo que suma 3500. Para la muestra es necesario considerar los siguientes métodos, para un universo acotado:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 3500 * 0,5 * 0,5}{0,07^2(3500 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 186$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (3500)

Z_{μ}^2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido.

(95%)

p*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (7%)

n = Tamaño de la muestra.

2.3. Variables

2.3.1. Variable independiente:

Estrategias de cobranza

2.3.1. Variable dependiente:

Morosidad

Matriz de operacionalización de variables

Cuadro 1.
Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e instrumentos	Unidad de medida
Estrategias de Cobranza: Son las vías o mecanismos que se utilicen en la recuperación del capital invertido en la puesta en práctica de créditos en agrandar la compañía, generando utilidades van a formar parte de la frecuencia, ciclos y capital aplicado a dicho tramito la cobranza debe realizarse de manera organizada y efectiva. (ettinger & goliet 2001, p. 36))	Acciones	Análisis del caso	¿Cree Ud. que el Banco de Materiales debe llevar a cabo análisis financiero de los clientes?	Técnica: encuesta	Escala de Likert
		Contacto con el Cliente	¿Opina que Banco de Materiales debe mantener contacto continuo con el cliente?		
		Diagnostico	¿Cree Ud., que es necesario que Banco de Materiales este informado de las causas de la morosidad que poseen sus clientes?		
		Generación de alternativa	¿Desde su punto de vista el Banco de Materiales ofrece soluciones que generen hábitos de pago del cliente?		
		Obtención de compromiso de pago	¿Considera que Banco de Materiales debe realizar acuerdos estableciendo las formas de pago de la mora?		
		Cumplimiento de compromiso de pago	¿Cree Ud. que el Banco de Materiales debe establecer mecanismos constantes de cobro a los pagos a sus clientes?		
		Seguimiento del caso	¿Considera que el Banco de Materiales realiza compromisos de pago?		
	Formas	Asesores preparados	¿Considera que el Banco de materiales debe preparar a sus asesores en el área de recuperación de créditos?	Instrumento: cuestionario	
		Cobranza personal	¿Considera que el Banco de Materiales establece seguimiento al compromiso de pago obtenido por sus clientes?		
		Intermediación Bancaria	¿Considera que a través de la intermediación bancaria la gestión de cobranza es más viable?		

		Por correo postal o electrónico	¿Considera que es conveniente que el Banco de Materiales utilice correo o postal para llevar a cabo sus cobranzas?		
		Cobranza formal	¿Considera que la cobranza formal es el mecanismo necesario para obtener un pago inmediato de la mora de los clientes?		
	Tipos	Centros de recaudación.	¿Considera que es factible la utilización de los centros de recaudación para las cobranzas?		
		Cobranza judicial	¿Considera que la cobranza judicial es un mecanismo necesario para la recuperación de los créditos		
		Cobranza extrajudicial	¿Es necesario la utilización de cobranza extrajudicial como proceso para obtener la recuperación de los préstamos?		
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e instrumentos	Unidad de medida
Morosidad: Según López (2018, p. 50), es el incumplimiento por parte del cliente de los pagos pactados en un compromiso realizado con una entidad financiera (López, 2018, p. 50)	Tipologías	Fortuitos	¿El atraso en sus pagos es motivado una baja en su nivel de ingreso económico? ¿En el caso de que su deuda sea reconsiderada reduciendo los periodos de pago y cuotas asumiría con normalidad su deuda?	Técnica: encuesta	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo (TD) 2. Desacuerdo (D)
		Intencionales	¿Considera que la falta de compromiso es el motivo en el atraso presentado en el pago de sus cuotas?		
		Negligentes	¿Le da prioridad al pago de otros gastos a través de su liquidez que a cancelar sus deudas?	Instrumento: cuestionario	3. Indiferente (I) 4. De acuerdo (A) 5. Totalmente de acuerdo (TA)
		Circunstanciales	¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?		
		Despreocupados	¿Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir?		

Fuente: Elaboración Propia (2021)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Método Inductivo: Se inicia con la compilación de datos relevantes para el tema favorito. Después de obtener grandes datos, el científico inhala de los datos recopilados y luego regresará para obtener los datos del ojo de pájaro. Hoy, el investigador busca métodos y datos, trabajando para desarrollar ideas que puedan definir valores. De esta manera los indagadores desarrollan un proceso motivacional, inician de distintos aspectos, pasando de estos conocimientos especializados a un nivel más general de organización de estas experiencias. En resumen, van de los hechos a la teoría o de lo directo a lo general. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 67)

Método deductivo: Inicia de una teoría que les interesa y utilizan datos para mostrar lo que significa, es decir, van de un nivel general a uno más concreto. Un guía observacional es algo que la gente con frecuencia asocia con la investigación científica. Un investigador estudia lo que otros han hecho, lee opiniones razonables sobre lo que está estudiando y considera las ideas que surgen dirde esas ideas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 67).

Método de investigación: Enfocado en entender la relación causa-efecto de dos o más variables. La investigación analítica es importante porque involucra habilidades de pensamiento crítico y análisis crítico de la información obtenida en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 70).

Técnicas

La encuesta se utilizó con el fin de conseguir respuestas de clientes del Banco en mención. Además, se usó la observación directa, referido a usar tu mente para recopilar información. Al observar, puede registrar eventos, comportamientos y aspectos físicos de contextos que no son dependientes de la preparación o la capacidad de los individuos para dar respuesta de manera efectiva. En relación a la herramienta, se utilizó el cuestionario, el cual es una herramienta de indagación con muchas preguntas cuyo fin es recoger datos. Un libro de entrevistas puede ser

considerado como entrevista escrita, éstas pueden ser hacia la persona, vía telefónica, por la PC o por correo. Su fiabilidad se examinará a través de SPSS, con una prueba piloto. Estas interrogantes están elaboradas para la medición de variables.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Los datos recopilados a través de la investigación, la cual se aplicó a la muestra, con la finalidad de conseguir respuestas precisas y confiables en la investigación.

2.6. Criterios éticos

Tabla 1. Criterios Éticos

CRITERIOS	CARACTERISTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad	Una aproximación de los resultados de un fenómeno observado.	Los resultados fueron considerados "reales" por los participantes.
Consistencia	La investigación cualitativa es compleja porque obstaculiza la estabilización de datos. La reproducibilidad exacta del estudio tampoco es posible.	Una descripción detallada del proceso de recopilación, análisis e interpreta los datos.
Confirmabilidad o Reflexibilidad	Los hallazgos del estudio deben garantizar la veracidad de las descripciones de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Transcripciones literales de las entrevistas. • Comparación de resultados con la literatura actual. • Revisar los efectos de otros investigadores. • Identificar y describir las limitaciones y alcances del investigador.

Fuente: Elaboración Propia

2.7. Criterios de rigor científico

Tabla 2. Criterios de rigor científico

Criterios	Características
Consentimiento Informado	Los participantes deben aceptar ser periodistas y comprender sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Asegúrese de proteger las identidades de los involucrados como informantes de la investigación.
Entrevistas	Esta es una interacción social y no debe evocar actitudes que afecten las reacciones de los participantes.

Fuente: Elaboración Propia

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 3

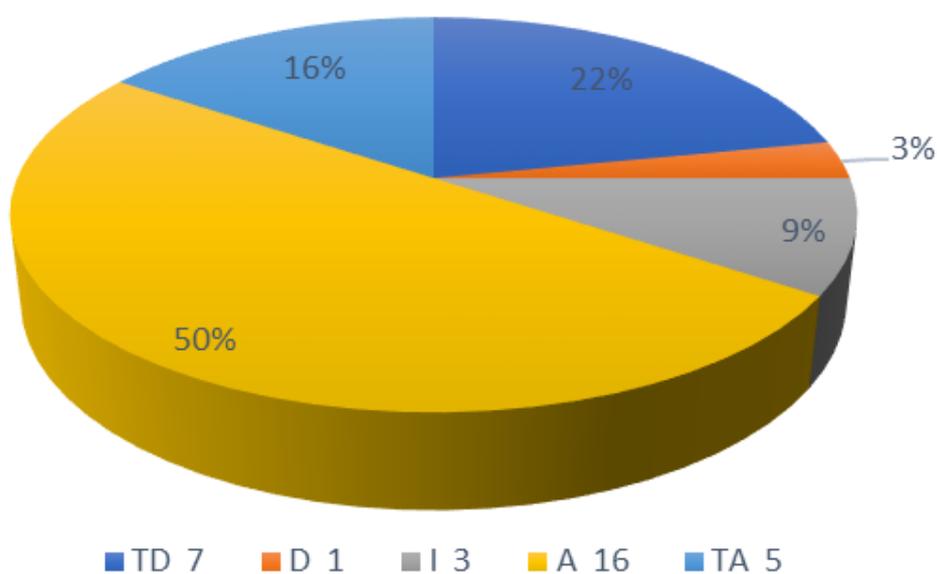
P1: ¿Cree usted que el Banco de Materiales debe llevar a cabo análisis financieros de los clientes?

Escala	f	%
TD	7	22%
D	1	3%
I	3	9%
A	16	50%
TA	5	16%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se visualiza los resultados de P1.

Figura 5

Porcentajes de P1



Se aprecia que el 22% de encuestados estuvo TD en que el Banco en mención deba realizar análisis financieros de los clientes; en tanto, el 3% estuvo en D, el 9% fue I, el 50% estuvo A y el 16% estuvo TA en que el Banco de Materiales analice las finanzas de sus clientes.

Tabla 4.

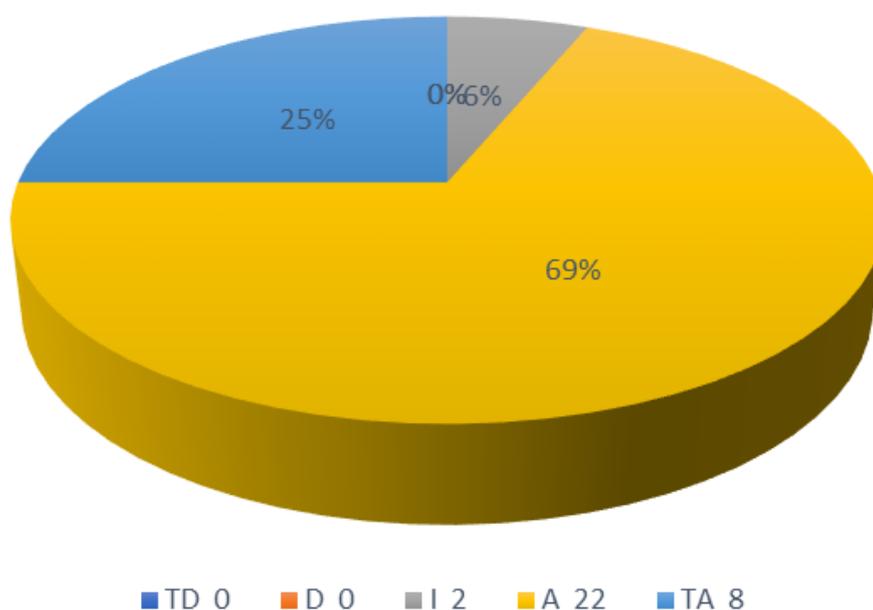
P2: ¿Opina que el Banco de Materiales debe mantener contacto continuo con el cliente?

Escala	f	%
TD	0	0%
D	0	0%
I	2	6%
A	22	69%
TA	8	25%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se observa las respuestas a P2.

Figura 6

Porcentajes de P2



Se aprecia que ninguna de las personas encuestadas estuvo TD en que el Banco en mención deba mantener contacto continuo con el cliente; mientras, ninguno estuvo en D, el 6% manifestó lo contrario y fue Indiferente, el 69% estuvo de acuerdo que el resultado sea favorable y el 25% estuvo TA en que la entidad mantenga contacto continuamente con el cliente.

Tabla 5.

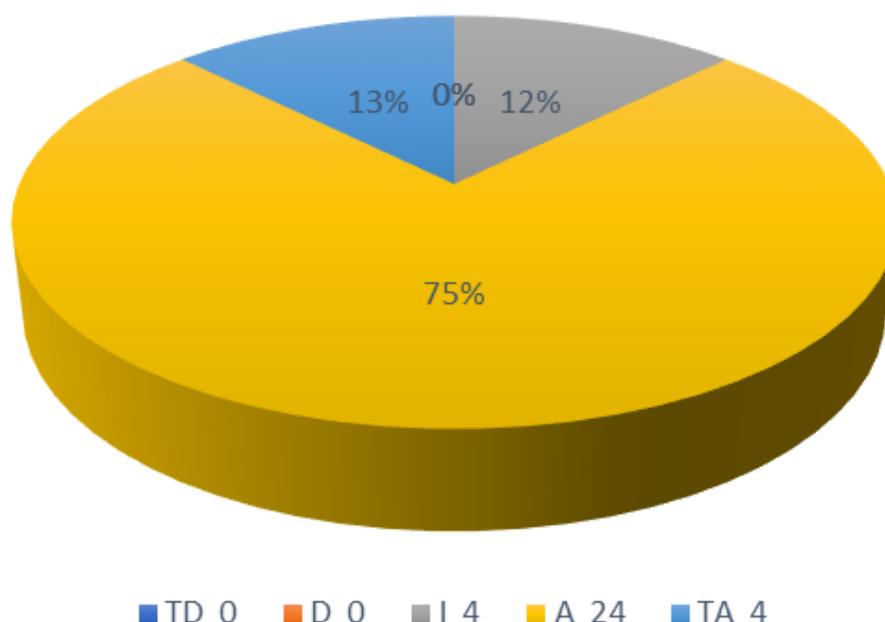
P3: ¿Cree ud., que es necesario que el Banco de Materiales esté informado de las causas de la morosidad que poseen sus clientes?

Escala	f	%
TD	0	0%
D	0	0%
I	4	12%
A	24	75%
TA	4	13%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se observa las respuestas a P3.

Figura 7

Porcentajes de P3



En la tabla y figura se observó que ninguno de los trabajadores estuvo TD que era necesario que la entidad mencionada esté informada sobre las causas de las moras que tienen los clientes; en tanto, otro 0% estuvo en D, el 12% estuvo en contra y fue Indiferente, la mayoría representada por el 75% marco A y por último, el 13% estuvo TA en que era preciso que el Banco de materiales se encuentre siempre enterado de los orígenes de las moras que suele tener cada cliente.

Tabla 6.

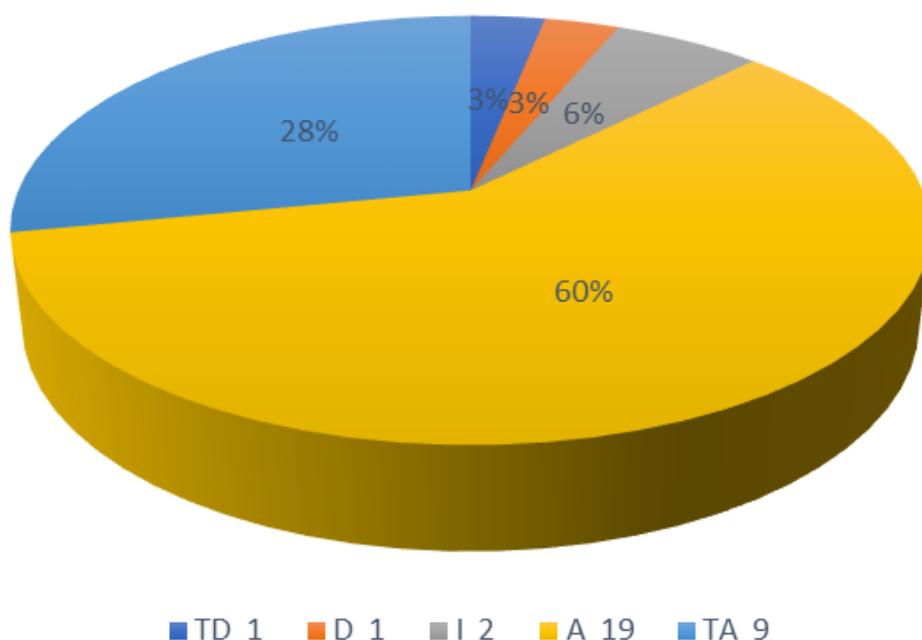
P4: ¿Desde su punto de vista el Banco de Materiales ofrece soluciones que generen hábitos de pago del cliente?

Escala	f	%
TD	1	3%
D	1	3%
I	2	6%
A	19	60%
TA	9	28%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se visualiza los resultados de P4.

Figura 8

Porcentajes de P4



En la tabla y figura se observó que un 3% de encuestados estuvieron TD en que el Banco ofrezca soluciones que puedan generar hábitos de pago en los clientes; en tanto, otro 3% estuvo en D, el 6% marcó I, el 60% manifestó A y por último, el 28% estuvo TA en que la entidad de materiales brinde solución con el objetivo de crear una cultura de pago en cada cliente.

Tabla 7.

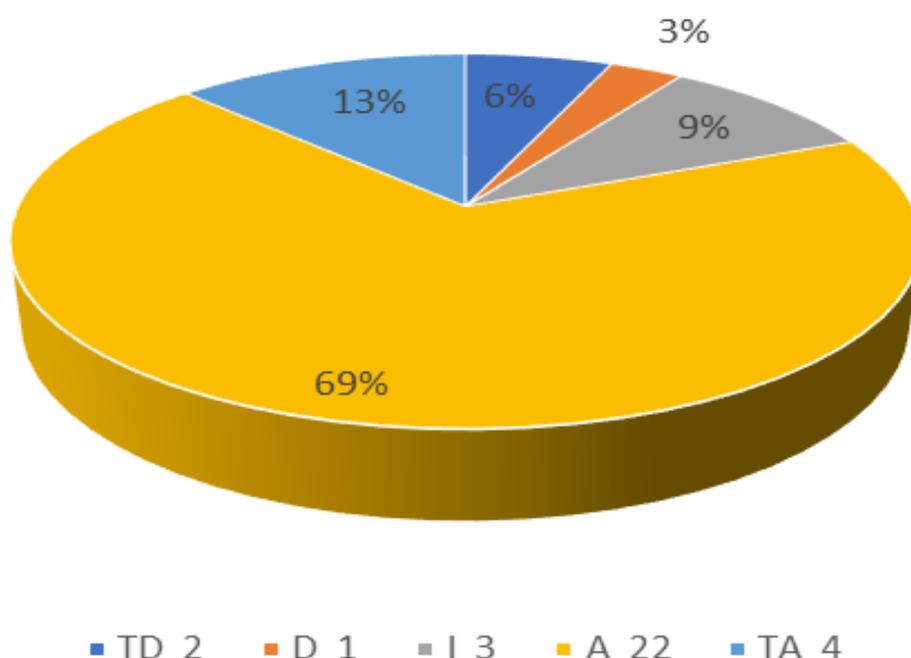
P5: ¿Considera que el Banco de Materiales debe realizar acuerdos estableciendo las formas de pago de la mora?

Escala	f	%
TD	2	6%
D	1	3%
I	3	9%
A	22	69%
TA	4	13%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se observa las respuestas a P5.

Figura 9

Porcentajes de P5



En la tabla y figura se apreció que un 6% de personas encuestadas estuvieron TD en que el Banco de materiales deba ejercer acuerdos creando formas de pago sobre la mora; en tanto, el 3% estuvo en D, el 9% estuvo I, el 69% indicó A y, el 13% estuvo TA en que el Banco realice acuerdos concretando la forma de cómo pagar las moras.

Tabla 8.

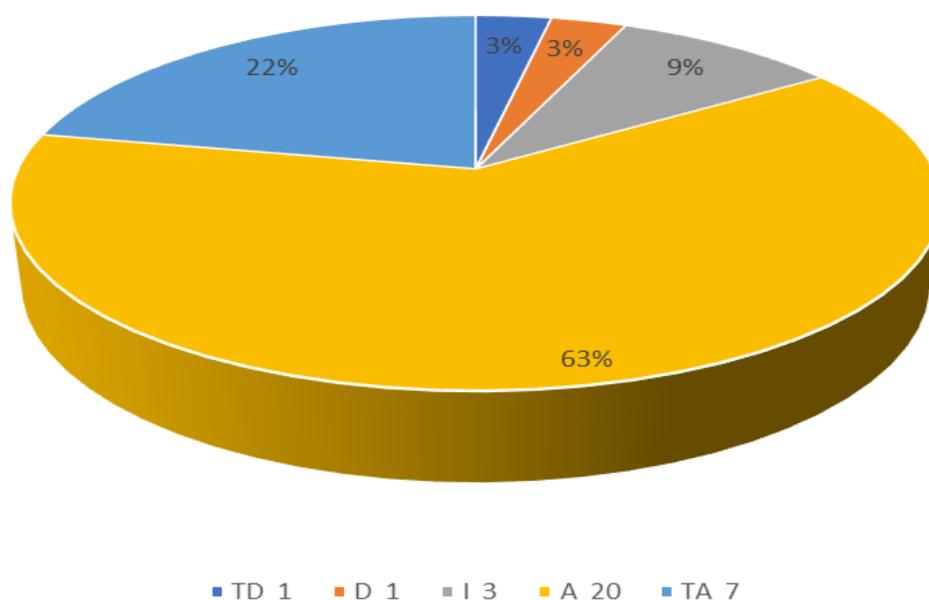
P6: ¿Cree ud. que el Banco de Materiales debe establecer mecanismos constantes de cobro a los pagos a sus clientes?

Escala	f	%
TD	1	3%
D	1	3%
I	3	9%
A	20	63%
TA	7	22%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se visualiza los resultados de P6.

Figura 10

Porcentajes de P6



Se apreció en la tabla 8 y figura 10, a juzgar por las respuestas para determinar si el banco cumple con el agregado, se encuentra que el 22% de los encuestados está completamente de acuerdo, el 63 % está de acuerdo, el 9 % se encuentran indiferentes, el 3% no está de acuerdo y otro 3% no le gusta, indicando que el Banco de Materiales está mostrando una estabilidad en la gestión de la deuda a un nivel del 63%, en general, los resultados muestran que la mejora de la situación a través del nuevo sistema de cobro de la deuda será posible.

Tabla 9.

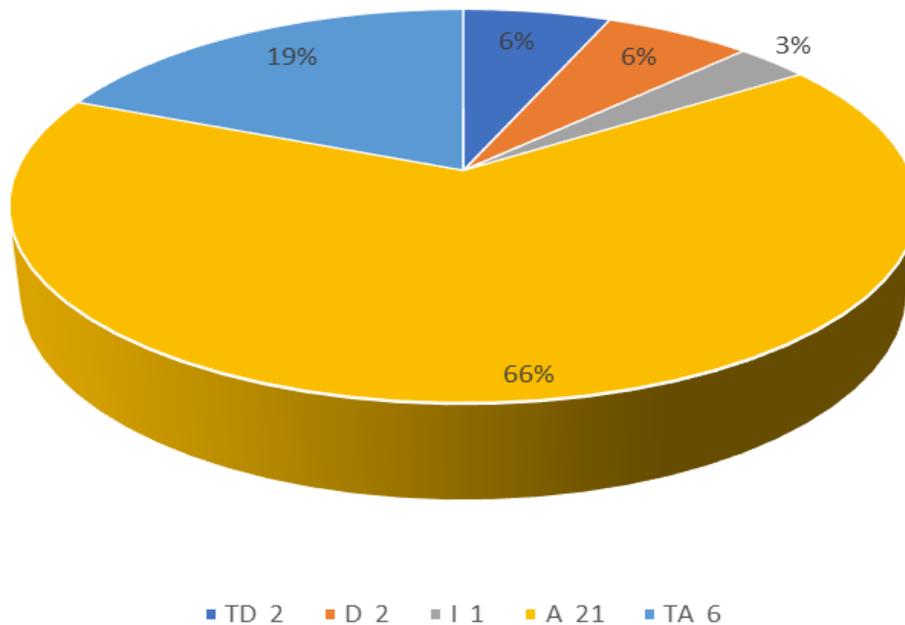
P7: ¿Considera que el Banco de materiales realiza compromisos de pago?

Escala	f	%
TD	2	6%
D	2	6%
I	1	3%
A	21	66%
TA	6	19%
Total	32	100%

Nota: Se observa en esta tabla, las respuestas de P7.

Figura 11

Porcentajes de P7



Se observó que el 6% de los trabajadores consideró que el Banco en mención debe realizar compromisos de pago; mientras, otro 6% indicó estar en D, el 3% manifestó estar indiferente, un 66% estuvo de acuerdo y, el 19% estuvo TA en que la financiera debería efectuar compromisos de pagos para cancelar su deuda.

Tabla 10.

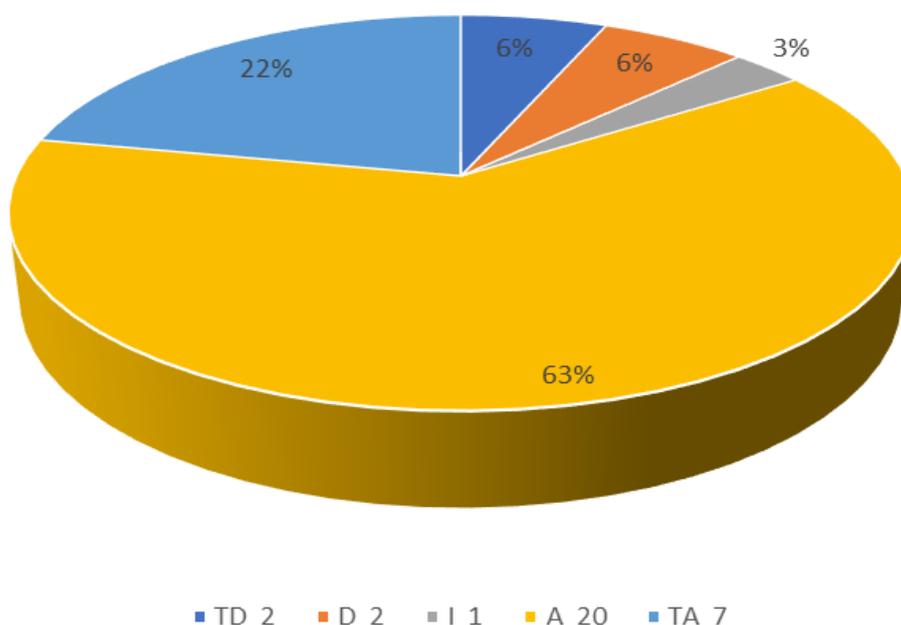
P8: ¿Considera que el banco de materiales debe preparar a sus asesores en el área de recuperación de créditos?

Escala	f	%
TD	2	6%
D	2	6%
I	1	3%
A	20	63%
TA	7	22%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se visualiza los resultados de P8.

Figura 12

Porcentajes de P8



En la tabla y figura se pudo observar un 6% de los encuestados que indicó estar TD en que el Banco deba instruir a sus asesores en la recuperación de créditos; por otro lado, otro 6% indicó estar en D, un 3% manifestó ser indiferente al respecto, el 63% indicó A y finalmente, el 22% estuvo TA en que el banco prepare de manera conciente a sus asesores en el área respectiva.

Tabla 11.

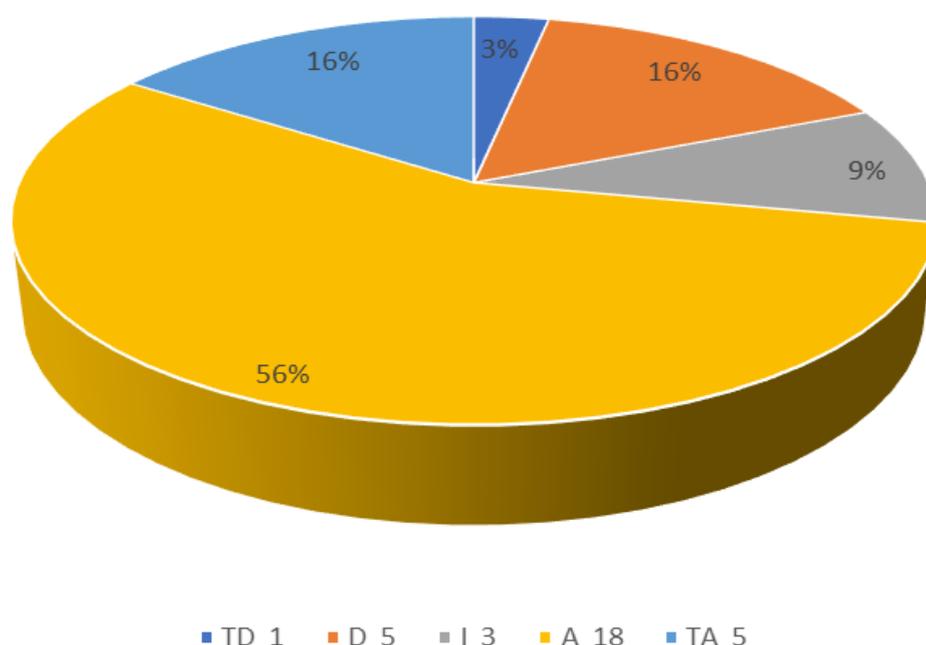
P9: ¿Considera que el banco de materiales establece seguimiento al compromiso de pago obtenido por sus clientes?

Escala	f	%
TD	1	3%
D	5	16%
I	3	9%
A	18	56%
TA	5	16%
Total	32	100%

Nota: Se observa en esta tabla, las respuestas de P9.

Figura 13

Porcentajes de P9



Se pudo apreciar que el 3% de los encuestados consideró que el Banco en mención establezca un rastreo del compromiso de pago de los clientes; mientras, un 16% indicó estar en D, el 9% indicó ser indiferente, un 56% indicó A y, el 16% manifestó estar TA en que la financiera debería instituir un seguimiento a la obligación de pago que fueron adquiridos por los clientes.

Tabla 12.

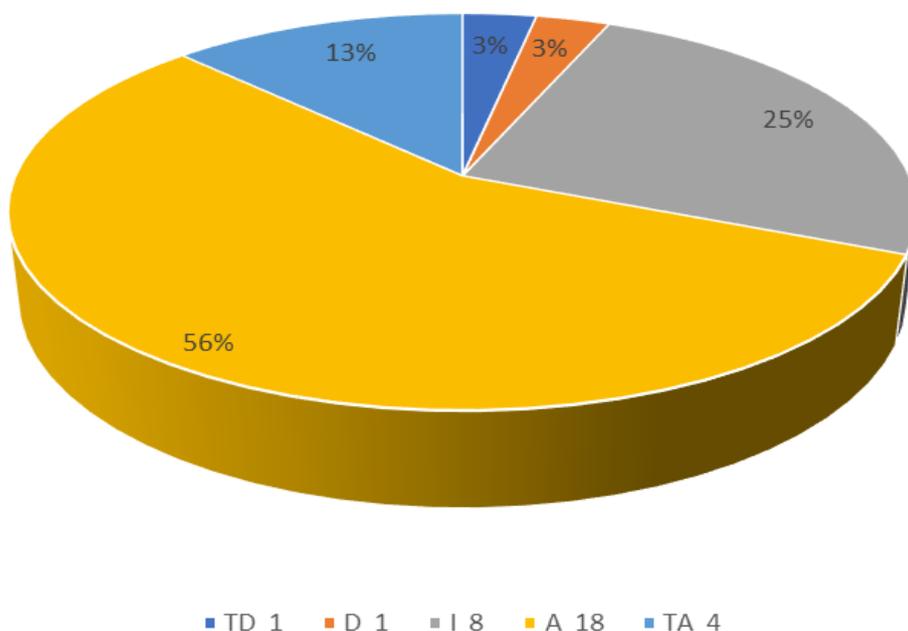
P10: ¿Considera que a través de la intermediación bancaria la gestión de cobranzas es más viable?

Escala	f	%
TD	1	3%
D	1	3%
I	8	25%
A	18	56%
TA	4	13%
Total	32	100%

Nota: En la tabla se estiman los resultados de P10.

Figura 14

Porcentajes de P10



En la tabla y figura se apreció un 3% de trabajadores que estuvo TD que mediante la intervención bancaria se pueda obtener una gestión de cobranzas más viable; en otra parte, otro 3% manifestó estar en D, el 25% estuvo en contra y fue Indiferente, la mayoría representada por el 56% marco A y por último, el 13% estuvo TA que era preciso que mediante la mediación bancaria se consiga que la gestión de cobranzas sea más viable.

Tabla 13.

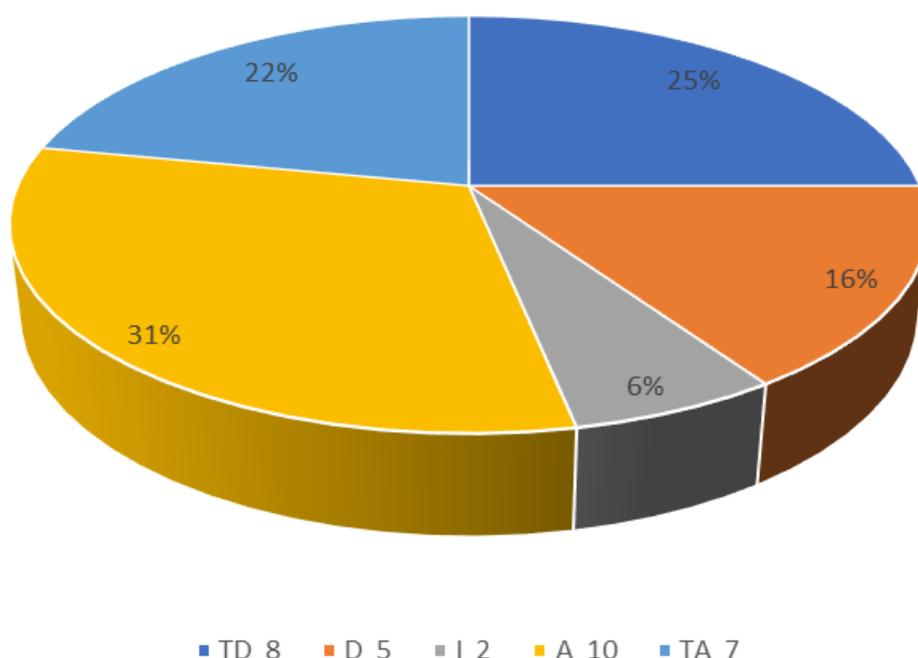
P11: *¿Considera que es conveniente que el Banco de materiales utilice correo o postal para llevar a cabo sus cobranzas?*

Escala	f	%
TD	8	25%
D	5	16%
I	2	6%
A	10	31%
TA	7	22%
Total	32	100%

Nota: Se estima en esta tabla las respuestas de P11.

Figura 15

Porcentajes de P11



Se pudo apreciar en la tabla 13 y figura 15, el 25% de las personas encuestadas consideró que conviene que la entidad use correo o postal para realizar sus cobranzas; no obstante, un 16% indicó estar en D, el 6% indicó I, un 31% indicó A y, el 22% indicó estar TA en que conviene que el banco utilice estos medios de mensajería para efectuar las cobranzas.

Tabla 14.

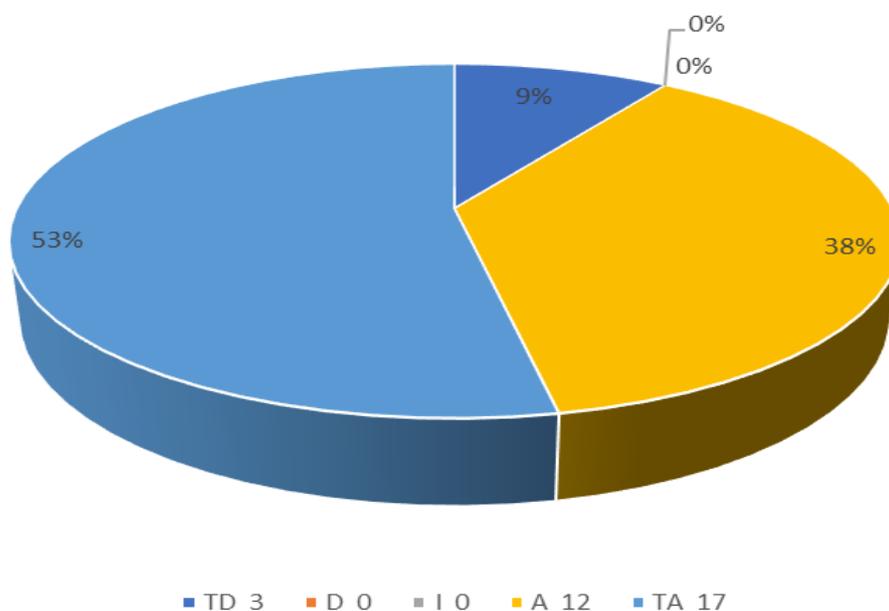
P12: ¿Considera que la cobranza formal es el mecanismo para obtener un pago inmediato de la mora de los clientes?

Escala	f	%
TD	3	9%
D	0	0%
I	0	0%
A	12	38%
TA	17	53%
Total	32	100%

Nota: Se valora en esta tabla, los resultados de P12.

Figura 16

Porcentajes de P12



En la tabla y figura se apreció un 9% de trabajadores que estuvieron TD que la cobranza formal sea el mecanismo para lograr un pago inmediato de la mora del cliente; en otro contexto, ninguno manifestó estar en D, ninguno fue Indiferente, el 38% estuvo A y el 53% estuvo TA en que la cobranza formal sea un componente en obtener de manera inmediata el pago por mora de cada cliente.

Tabla 15.

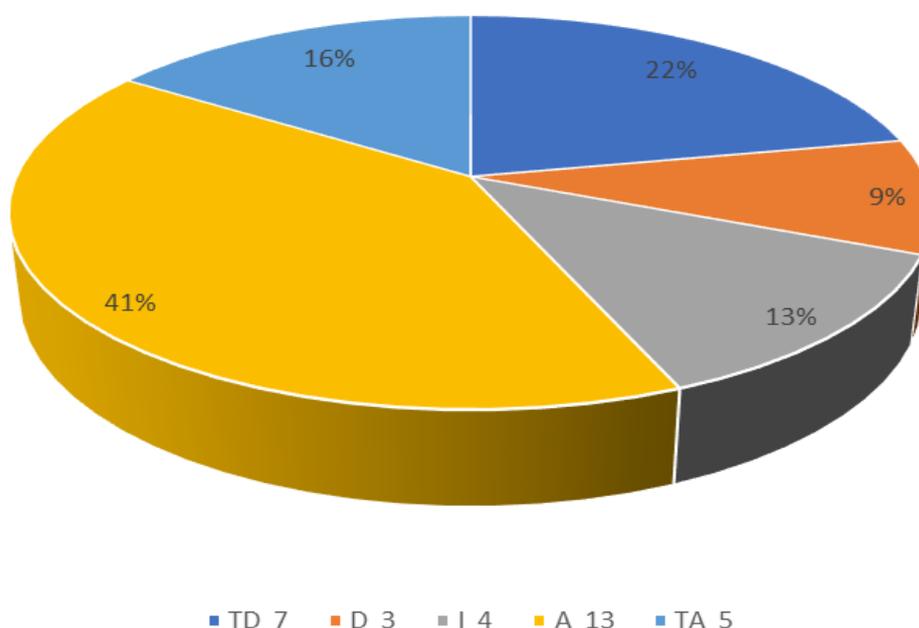
P13: ¿Considera que es factible la utilización de los centros de recaudación para las cobranzas?

Escala	f	%
TD	7	22%
D	3	9%
I	4	13%
A	13	41%
TA	5	16%
Total	32	100%

Nota: Se estima en esta tabla las respuestas de P13.

Figura 17

Porcentajes de P13



Se pudo apreciar que el 22% de los encuestados consideraron sea factible el uso de centros de recaudación para realizar cobros; así mismo, un 9% indicó estar en D, el 13% indicó ser indiferente al respecto, el 41% indicó estar de acuerdo y, el 16% indicó estar TA en utilizar los centros de recaudación de pagos para realizar el cobro a los clientes.

Tabla 16.

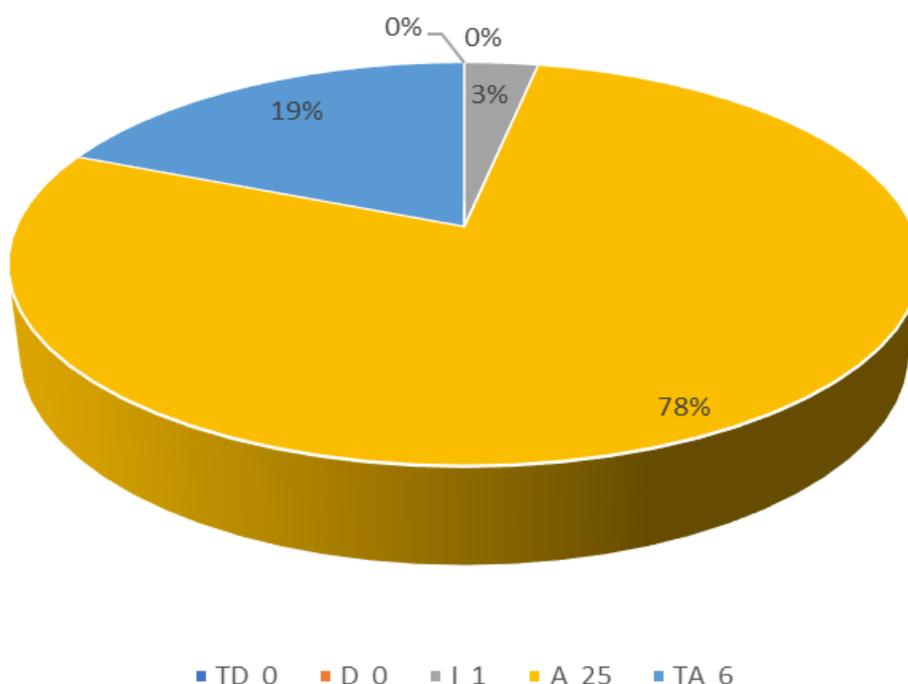
P14: ¿Considera que la cobranza judicial es un mecanismo necesario para la recuperación de los créditos?

Escala	f	%
TD	0	0%
D	0	0%
I	1	3%
A	25	78%
TA	6	19%
Total	32	100%

Nota: Se aprecia en la tabla, las respuestas de P14.

Figura 18

Porcentajes de P14



Se pudo observar que ninguno de los encuestados consideró la cobranza judicial como un mecanismo fundamental para recuperar los créditos; de igual manera, ninguno manifestó estar en D, un 3% reveló ser indiferente ante la pregunta, el 78% indicó A y, el 19% reveló estar TA en que se efectue cobranza judicial como un componente esencial para recuperar los créditos.

Tabla 17.

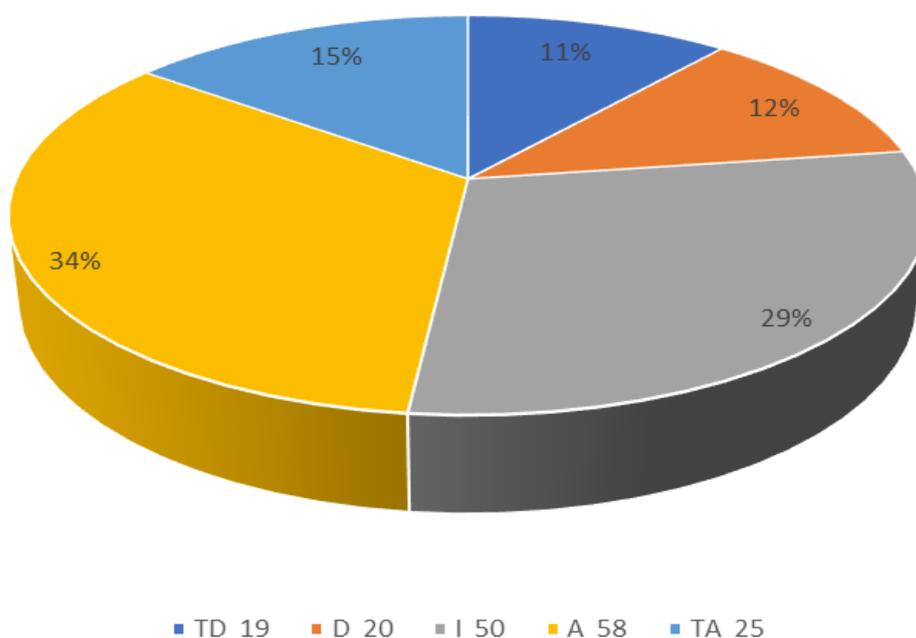
P15: ¿El atraso en sus pagos ha motivado una baja en su nivel de ingreso económico?

Escala	f	%
TD	19	11%
D	20	12%
I	50	29%
A	58	34%
TA	25	15%
Total	172	100%

Nota: En la tabla se visualiza las respuestas de P15.

Figura 19

Porcentajes de P15



En la tabla y figura se apreció un 11% de los clientes que consideraron estar TD en que el atraso en sus pagos sea motivo de que se produzca una baja en su ingreso económico; no obstante, el 12% estuvo en D, el 29% de ellos fue indiferente ante la pregunta, el 34% manifestó A y el 15% estuvo TA en que el atrasarse en los pagos sea motivo por el cual su nivel de ingreso económico haya decaído.

Tabla 18.

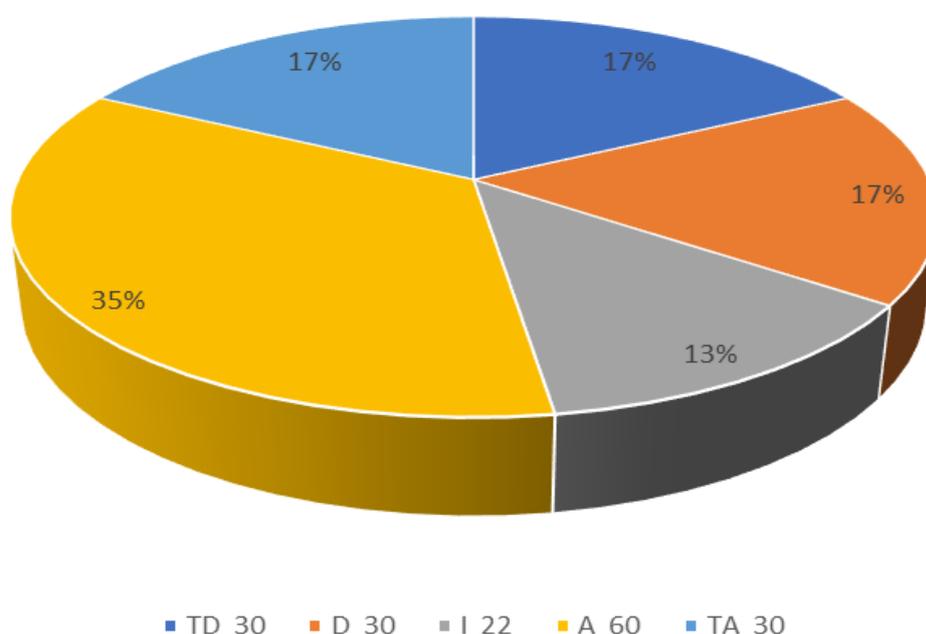
P16: ¿En el caso de que su deuda sea reconsiderada reduciendo los periodos de pago y cuotas asumiría con normalidad su deuda?

Escala	f	%
TD	30	17%
D	30	17%
I	22	13%
A	60	35%
TA	30	17%
Total	172	100%

Nota: Se observa en la tabla los resultados de P16.

Figura 20

Porcentajes de P16



Se apreció que el 17% de los clientes indicaron estar TD en asumir de manera normal la deuda al reconsiderarle la reducción de los periodos de pago y cuotas; por otro lado, el 17% estuvo en D, el 13% de ellos indicó I, el 35% indicó A y el 17% reveló estar TA que al reducirle las cuotas de pago podría asumir de manera normal toda la deuda.

Tabla 19.

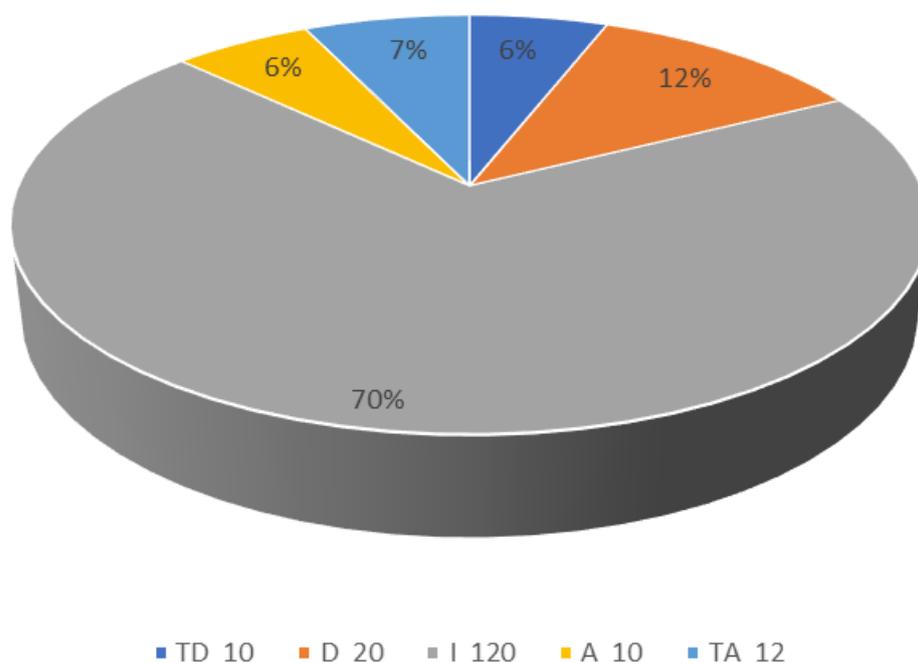
P17: ¿Considera que la falta de compromiso es el motivo en el atraso presentado en el pago de sus cuotas?

Escala	f	%
TD	10	6%
D	20	12%
I	120	70%
A	10	6%
TA	12	7%
Total	172	100%

Nota: En la tabla se visualiza las respuestas de P17.

Figura 21

Porcentajes de P17



En la tabla y figura se observó un 6% de los clientes que revelaron estar TD con la ausencia de compromiso y que sea el motivo que se atrasen los pagos de las cuotas; del mismo modo, el 12% indicó estar en D, el 70% marcó I, el 6% indicó A y el 7% reveló estar TA en que faltar al compromiso sea el motivo por el cual se dé el atraso del pago.

Tabla 20.

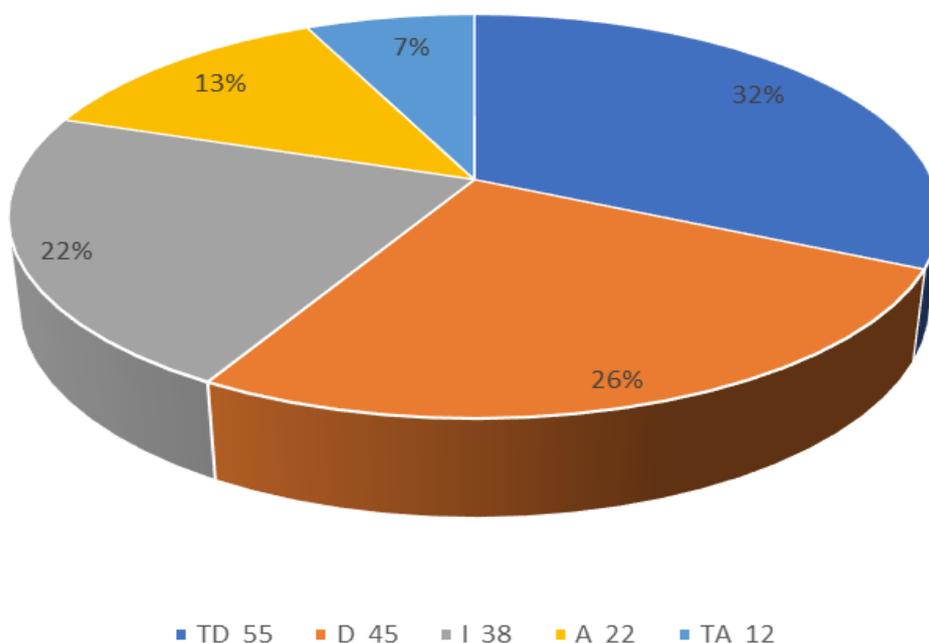
P18: ¿Le da prioridad al pago de otros gastos a través de su liquidez que a cancelar sus deudas?

Escala	f	%
TD	10	32%
D	45	26%
I	38	22%
A	22	13%
TA	12	7%
Total	172	100%

Nota: Se observa en la tabla los resultados de P18.

Figura 22

Porcentajes de P18



Se observó que el 32% de clientes indicaron estar TD en dar prioridad en pagar otros gastos mediante su liquidez que el cancelar sus deudas; no obstante, el 26% reveló estar en D, un 22% manifestó ser indiferente, el 13% marcó A y el 7% reveló estar TA en pagar gastos innecesarios de su liquidez que en dar por cancelado toda su deuda.

Tabla 21.

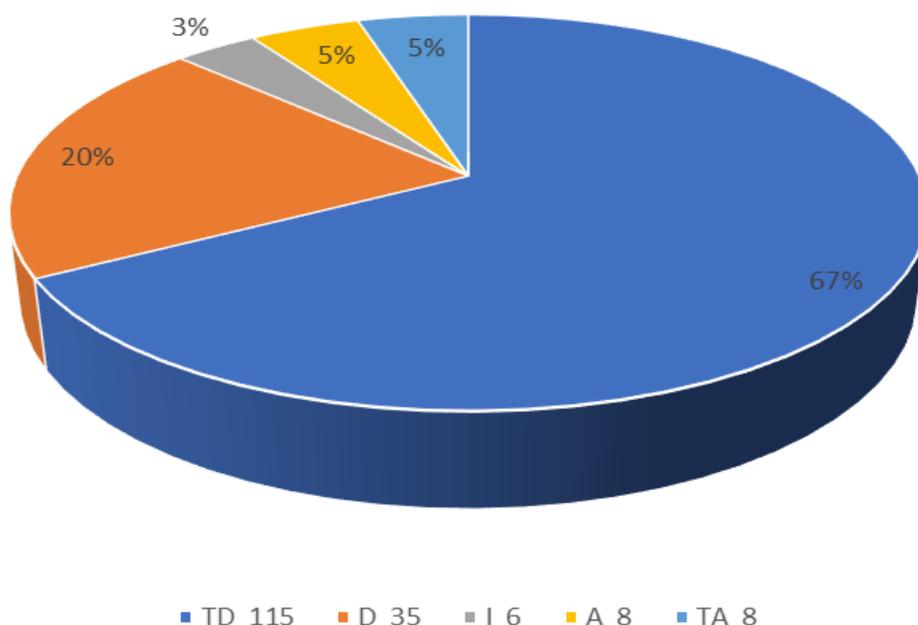
P19: ¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?

Escala	f	%
TD	115	67%
D	35	20%
I	6	3%
A	8	5%
TA	8	5%
Total	172	100%

Nota: Se visualiza en la tabla las respuestas de P19.

Figura 23

Porcentajes de P19



En la tabla y figura se estimó un 67% de encuestados que revelaron estar TD en que es recomendable el bloqueo de pago de las cuotas programadas debido a un error en el servicio adquirido; de igual manera, el 20% indicó estar en D al respecto, el 3% estuvo indiferente ante la pregunta, el 5% manifestó estar A y el 5% indicó estar TA en que es necesario bloquear los pagos por las cuotas programadas debido a una falla en el servicio adquirido y no tener problemas posteriores.

Tabla 22.

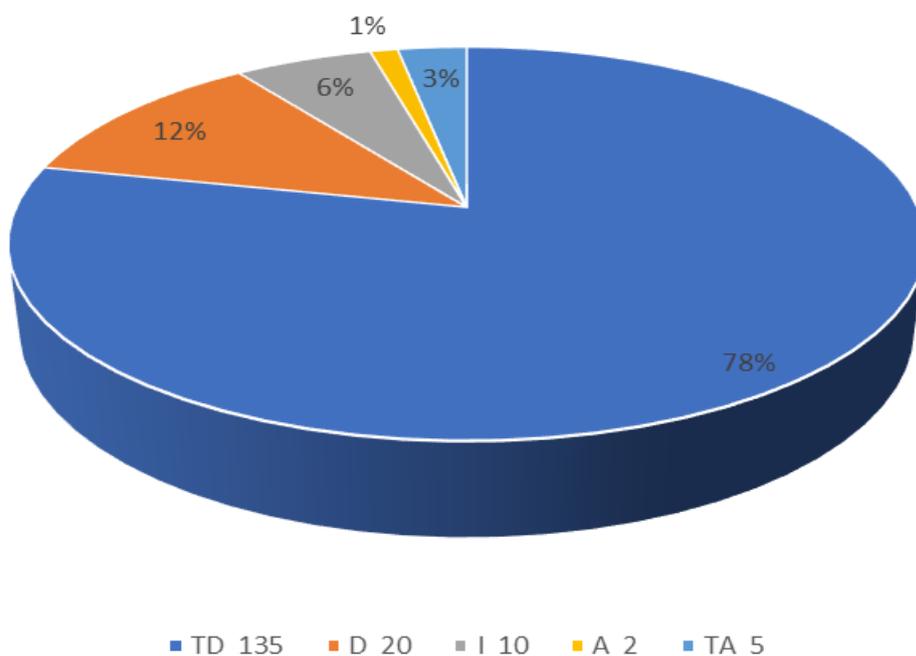
P20: ¿Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir?

Escala	f	%
TD	135	78%
D	20	12%
I	10	6%
A	2	1%
TA	5	3%
Total	172	100%

Nota: Se aprecia en la tabla los resultados de P20.

Figura 24

Porcentajes de P20



Se pudo observar en la tabla 22 y figura 24 que el 78% de las personas encuestadas indicaron estar TD en la despreocupación por sus responsabilidades financieras que debe asumir; no obstante, el 12% reveló estar en D, un 6% manifestó ser indiferente, el 1% marcó A y el 3% reveló estar TA en sentirse despreocupado por sus obligaciones financieras por las cuales debe asumir.

3.2. Discusión de resultados

Como objetivo principal de este estudio, se consideró proponer estrategias de cobranza para optimizar la cartera de deudores del banco de materiales en proceso de liquidación Chiclayo 2019. Para conseguir los hallazgos, en primera instancia, se analizó las variables de manera descriptiva para después inferenciar el estudio mediante la prueba de hipótesis, estableciendo correspondencia entre las variables centro de indagación.

Conforme al al objetivo específico 1, se identificaron las estrategias de cobranza empleadas por el Banco de Materiales en liquidación de Chiclayo en el año 2019; la cual se muestra desde la tabla 9 que, una de las estragáis compromisos de pagos con los clientes, obteniendo que el Banco de Materiales ejecute deberes de pagos a los clientes que están atrasados en sus pagos con una aprobación del 85% de los consultados. Ante lo encontrado, es preciso citar a Belloso (2014), quien manifiesta que, las estrategias son el progreso de actividades mediante de tareas y habilidades con la finalidad de efectuar los cobros de las deudas, además menciona que, existen varios tipos de cobranzas entre las cuales se encuentran: la formal, judicial y la extra-judicial.

Para el segundo objetivo específico, identificar los factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales en liquidación en Chiclayo durante el 2019; se obtuvo que, la entidad ofrece convenios con cada cliente moroso en disminuir su aobligación financiera con el banco. Los hallazgos concuerdan con lo dicho por Brachfield (2013), en el mundo del dinero y la inversión, la morosidad ocurre cuando un individuo o corporación con la obligación contractual de realizar pagos contra una deuda, como los pagos de un préstamo o los intereses de un bono, no realiza esos pagos a tiempo o de manera regular y oportuna.

3.3. Aporte práctico

Objetivo General de la Propuesta

Establecer estrategias de cobranzas que permitan optimizar la cartera de deudores del Banco de Materiales en proceso de liquidación en Chiclayo para el año 2019.

ESTRATEGIAS

Primero: Adoptar estrategias proactivas en el trato de la morosidad antes que inicie

Esta táctica se ha considerado una de las excelentes estrategias en optimizar la cartera de deudores en las diferentes organizaciones empresariales públicas y privadas. Según Rial (2018), las estrategias de cobranzas son preventivas y menos costosas, llevan a la organización a una buena administración de los clientes al día. Existen distintas medidas proactivas que Banco de Materiales de Chiclayo puede adoptar con los clientes que aún están al día.

A. Antes de comenzar el proceso de crédito se debe instruir a los clientes acerca de las características del producto, costos y gastos de cobranza:

La instrucción del cliente suele ser algo significativo en la reducción de la morosidad. Antes de comenzar el proceso de pagos de crédito, las empresas deberán aclarar a los clientes los beneficios del pago oportuno y la comprensión de hora de pagar y lugar o manera fácil de conveniente para pagar.

El Banco de Materiales en Chiclayo debe considerar la importancia del proceso de instrucción sobre el buen pago mediante plataformas de atención al usuario y dejar claro la importancia en el pago puntual. Igualmente, el Banco debe realizar actividades pro activas como el desarrollo de sistema para premiar a clientes que sean puntuales, este mediante sorteos en periodos oportunos.

Tabla 23. Plan de Acción de la Actividad A

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Instruir a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza	Reducción de la morosidad de los clientes	Proceso de formación y sensibilización de y Conversatorio: Importancia del el proceso de crédito y la falta de pago.	Recursos Humanos: Coordinación de Finanza del Banco de Materiales Recursos Materiales: Carpetas Lápices Laptop Video Beam Internet Telefonía Celular	S 520

Fuente: Elaboración Propia

B. Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas:

Animar al cliente a programar una fecha de pago conveniente puede aumentar la probabilidad de pago. La fecha de pago debe corresponder a la fecha de la gran cantidad de dinero o de los ingresos del negocio, y debe estar lo suficientemente alejada del pago de servicios imprescindibles para el cliente como vivienda, educación y otros gastos, y puedan pagar nuestras deudas.

Tabla 24. Plan de Acción de la Actividad B

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Programar las fechas de pago de los clientes que solicitan crédito ante El Banco de Materiales en Chiclayo	Bajos ingresos para El Banco de Materiales en Chiclayo por falta de pago	Mesas de trabajo para la planificación de las fechas de pago	Recursos Humanos: Coordinación de Finanza del Banco de Materiales Recursos Materiales: Carpetas Lápices Laptop Video Beam	S 720

Fuente: Elaboración Propia

C. Utilizar el Refuerzo Positivo:

Un buen soporte e importante, es que el Banco de Materiales en Chiclayo, sea oportuno en reconocer y pagar a los clientes que cancelan sus facturas a tiempo, permitiéndoles acceder a nuevos créditos, grandes cantidades de dinero, tasas de interés (precios bajos), certificados de tiempo, capacitación y educación, subvenciones, etc. Estas prácticas deben ser implementadas. con el apoyo del área de Marketing, e incorporarlo al plan de marketing de la empresa.

Segundo: Fomentar la alta productividad en el área de cobranza

Según Martínez y otro (2020), las ganancias de productividad han multiplicado por la cantidad de bienes y servicios producidos por el sector corporativo estadounidense desde 1947, con aumentos relativamente pequeños en las horas trabajadas. A medida que crece la productividad, una economía puede producir y consumir más y más bienes y servicios por la misma cantidad de trabajo.

Tabla 25. Plan de Acción de la Actividad C

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Fomentar la alta productividad en el área de cobranza del Banco de Materiales en Chiclayo	Acrecentar la productividad en el área de cobranza del Banco de Materiales en Chiclayo	Proceso de formación para los encargados del area de cobranza del Banco de Materiales en Chiclayo aumentando la productividad	Recursos Humanos: Coordinación de Finanza del Banco de Materiales Recursos Materiales: Carpetas Lápices Laptop Video Beam Internet Telefonía Celular	S 520

Fuente: Elaboración Propia

D. Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza:

Una buena cobranza requiere mucho tiempo y recursos, el Banco de Materiales en Chiclayo deberá ser decisivo en contratar a una agencia especial de cobros o instaurar un departamento interno para tal fin. No obstante, previa a la decisión, deberá considerar cuidadosamente todas las alternativas posibles, involucrando las propiedades, costes y beneficios en cada alternativa, y el acceso a esta oficina de cobro y venta. La siguiente tabla describe los pros y los contras de ambas opciones.

Tabla 26. Contar con compañías especializadas de cobranza

Ventajas:

- Contar con profesionales capacitados que cuentan con el tiempo suficiente para gestionar adecuadamente la colección.
- Controlar y hacer seguimiento de las actividades es costoso y se traslada a la empresa.
- Los clientes se sienten intimidados por la presencia de un nuevo gerente o de una empresa distinta.
- Tienen una mayor capacidad para desarrollar una gama de servicios de cobranza, como centros de llamadas, empleados de cobranza, gerentes de campo y puntos de cobranza.

Desventajas:

- Falta de experiencia trabajando con sectores de bajos ingresos
- No disponible en todos los mercados o países
- Poco interés en las relaciones con los clientes, dificultando la reactivación.
- Ausencia de autoridad cuando se realiza el cobro a los clientes, alegando desconocimiento sobre ello y no contar con ningún vínculo al respecto.

Fuente: Rial en base al procedimiento de la propuesta

Tabla 27. Plan de Acción de la Actividad D

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Procedimiento para la cobranza del Banco de Materiales en Chiclayo	Mejorar el proceso de cobranza del Banco de Materiales en Chiclayo	Creación del Departamento Interno de cobranza	Contratación de 3 profesionales en el área de cobranza	S 5.500

Fuente: Elaboración Propia

E. Seleccionar y capacitar el personal:

Luego que se decida en instaurar una oficina de cobro interno o pactar con una agencia, el Banco de Materiales en Chiclayo determinará su puesto y las funciones, si las hubiere, que serán ocupadas por el personal del Banco. Se debe seleccionar a los empleados adecuados considerando el mejor perfil para cada puesto. Es importante tener bien definidos los roles y obligaciones de cada asesor de cobros (supervisores de campo, agencias de recaudación, abogados, entre otros), involucrando el nivel específico de intervención. Ejemplo, los operadores de un centro de llamadas pueden contactar a un cliente, pero no deben comunicarse, por no estar capacitados para ese fin.

La formación es fundamental ya que garantizará el logro en recuperar el crédito y el acuerdo oportuno con el cliente. Es imprescindible entrenar a los empleados en el proceso y técnicas: dominio de argumentos comunes del cliente equivocado, dominio de personas dificultosas, clase de deudores, instrucciones y expresión para contactar al cliente, negociación, perfil verdadero del cliente equivocado, y plena comprensión del uso de resúmenes. herramientas y conocimiento del campo legal es importante.

Tabla 28. Plan de Acción de la Actividad E

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Seleccionar y capacitar un personal para la cobranza interna en el Banco de Materiales en Chiclayo	Garantizar el éxito en la recuperación de crédito y el trato adecuado al cliente Banco de Materiales en Chiclayo	Capacitación de un personal la unidad de cobranza interna	Recursos Humanos: Coordinación de Finanza del Banco de Materiales Recursos Materiales: Carpetas Lápices Laptop Video Beam Internet Telefonía Celular	S 520

Fuente: Elaboración Propia

F. Implementar un sistema de incentivos para el personal:

Estos incentivos motivan al personal del área de cobranza a dirigir su máxima energía a la consecución de resultados. Del mismo modo, mejora el impacto de la acción colectiva, también conducirán a un entorno competitivo saludable. El incentivo puede basarse en la aplicación de la recuperación efectiva como porcentaje de los tramos equivocados, este es un método conocido como la "función de recuperación" que supone la sacudida del comité de cancelación de grandes deudas. Pueden ser financieros o no financieros, dependiendo de la situación. De lo contrario, la meta se puede medir en función de la reducción del presupuesto mensual.

Tercero: Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información

En el caso particular de Martínez y otro (2020), la información precisa y oportuna sobre los clientes que pagan, su estado crediticio y el acceso a información relevante que retroalimenta el sistema crediticio general es esencial para el éxito en la cobranza.

Tabla 29. Plan de Acción de la Actividad F

Idea General	Factores que se pretenden cambiar	Acciones a emprender	Recursos	Costo
Incentivos para el personal de cobranza	Garantizar el éxito en la recuperación de crédito y el trato adecuado al cliente Banco de Materiales en Chiclayo	Capacitación de un personal para la unidad de cobranza interna Banco de Materiales en Chiclayo	Recursos Humanos: Coordinación de Finanza del Banco de Materiales Recursos Materiales: Carpetas Lápices Laptop Video Beam Internet Telefonía Celular	S 820

Fuente: Elaboración Propia

A. Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte

El monitorear la gestión de cobros de manera efectiva, es indispensable que se implemente un soporte de TI el cual ayudará a monitorear a los clientes que están haciendo mal y la generación de informes claros y precisos. Estas historias se dividen generalmente en tres categorías:

1. Realizar un informe sobre la finalización de la cobranza, utilizado por los empleados del área, estos deben elaborar una lista de clientes morosos para ser visitados por un oficial de asesoría crediticia o gerente de cobranza; también una lista de clientes que han incumplido con el crédito pendiente o atrasada; informes diarios de infracciones, entre otros. Este tipo de historias suceden todos los días durante el proceso.
2. Informes de seguimiento de la cobranza, utilizados por la gerencia central y superior para examinar y evaluar las respuestas a la cartera de morosos: informes de infracciones regionales; deuda por acciones; índice de eficiencia total; Cartera de resumen de deuda y otros. Generalmente, siendo estos por semana y de manera mensual.
3. El informe de riesgo evalúa la incidencia del cobro en las respuestas a la cartera mediante la evaluación de índices de ajuste, forma de pago, la compensación recibida, la participación individual de la cartera descendiente de los tramos. Estos informes se pueden generar diariamente para analizar el período de tiempo o mensualmente para fines de pronóstico y examen de hallazgos.

Obtención de información de calidad acerca del cliente:

El contacto adecuado y a largo plazo con los clientes es fundamental para una gestión de cobranza exitosa, por lo que es importante recopilar información crítica y de calidad para las ubicaciones de los clientes. Por lo tanto, el proceso inicial de generación y análisis de crédito debe recopilar información importante del cliente, como nombre completo, dirección clara y precisa (un croquis), número de teléfono y referencias personales y comerciales.

Este mensaje suele revisarse y ser actualizado en cualquier fase del proceso de recolección y para cada asesor en la fase, asegurando un contacto ligero con el cliente durante el proceso. La IMF debe abrir herramientas y procesos que permitan actualizar los datos de los clientes en forma sostenible, teniendo en cuenta la gestión de la seguridad y la calidad de la información. A la sugerencia es crear un sistema de incentivos para que los empleados mejoren el servicio al Cliente

El establecimiento del comité de mora:

El comité de morosidad estará integrado por los empleados involucrados en el programa de cobros: consejeros de crédito, gerentes de cobro, encargados de sucursales y otros. Con frecuencia en las reuniones se discuten y examinan las situaciones de cada cliente que paga, políticas, procedimientos, sugerencias y errores encontrados en el proceso de entrega y aprenden; miden y analizan números e indicadores de cartera, desafíos y logros.

Este comité debe apoyar el desarrollo de una cultura colectiva dentro de la empresa y crea un sistema de retroalimentación regular para la empresa sobre los planes, políticas y procedimientos implementados. Al mismo tiempo, es un ejemplo para la gestión de conclusiones, toma de decisiones conjunta y sesiones de aprendizaje.

Consideraciones finales

El cobro es un servicio al cliente que el Banco de Materiales de Chiclayo debería considerar antes de lanzar un nuevo programa de crédito. Su importancia radica en el papel que juega como parte del ciclo crediticio general y, en muchos casos, una importante fuente de retroalimentación a los procesos de cobranza anteriores donde radica la causa raíz de los problemas de morosidad.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Este resumen se combina con la reducción del incumplimiento en la entidad financiera BANMAT - Chiclayo, provista de un índice de Spearman de .823, una visualización de más de .5, indicando el grado de correlación, entre la autotransformación y el confiar en ella.

Se decidió que dentro del BANMAT se efectuará un examen minucioso del contexto financiero por cliente, al mismo tiempo se brindará opciones de solución para distintas clases de morosos, mejorando la cultura de pago de sus clientes.

Se obtiene que la entidad financiera BANMAT, hay moras asociadas a la mala distribución de liquidez del cliente, destinando su dinero en otros gastos y no dar por cancelado de sus cuotas, por lo cual debe de mejorar su cultura de pago para no afectar el sistema financiero, otras deudas son por reducción de costos, reclamando en el plazo del préstamo.

Se combina el cobro de deudas colectivas, así como la acumulación ordinaria como requisito previo para la recuperación rápida de una cartera morosa, de la misma manera que los depósitos bancarios están asociados con la recuperación rápida de los préstamos, y lo más importante, el sector empresarial que es responsable para ello. La prestación de préstamos a los trabajadores de recuperación debe adquirirse para gestionar la transferencia de préstamos, y su recuperación, en la que deben contar con el equipo necesario y el equipo básico. Esto permitirá a la empresa de servicios financieros BANMAT tener una mejor calidad de cartera al mismo tiempo que identifica a los mejores clientes para su público objetivo, al mismo tiempo que minimiza el riesgo de caer en malos comportamientos a través de su contacto inicial con un mercado por parte de su personal a cargo de este.

La implementación del plan de consolidación redujo la inflación en el sector financiero BANMAT en un 1%, produciendo al cierre del año una mejora del desempeño del 3%.

4.2. Recomendaciones

Completar el proceso de cobranza con el objetivo de minimizar la morosidad en BANMAT - Chiclayo, estas medidas permitirán decidir mejorar la calidad de la cartera en la entidad, lo que tendrá a su vez una disminución en las moras y multiplicidad, asimismo una mayor liquidez en sus operaciones e intermediación financiera.

Se debe considerar una evaluación rigurosa de la situación financiera de sus clientes y el proceso de otorgamiento de un préstamo, objetivo y equitativo, al mismo tiempo, se desarrollarán soluciones alternativas para diferentes tipos de organizaciones sin fines de lucro y el propósito de mejora. La cultura de pago de sus clientes, al mismo tiempo, recibe claves privadas y sociales que ayudarán a determinar valores éticos y sociales.

Se recomienda contratar proveedores de servicio al cliente que otorguen préstamos para asesorar a sus clientes a mantener una mejor cultura de pago, y no importa el sistema financiero que reciban eso y sus costos. mala distribución de fondos por parte de sus clientes, aquellos que destinan sus fondos al pago de otros gastos y no cancelan sus propios gastos, esto debe mejorar la cultura de pago para no afectar el sistema financiero, así como otras deudas por ende el déficit presupuestarios, cambios en los ingresos y gastos durante el año, y actividades estatales o naturales que puedan ocurrir durante la vida del préstamo.

Se debe establecer el sistema de cobranza, que tenga un denominador común como el factor más importante para la recuperación rápida de una cartera defectuosa, así como intermediación bancaria asociada con la recuperación rápida de los préstamos y, lo que es más importante, el negocio crediticio de la región. Los recuperadores deben estar capacitados para gestionar los préstamos, en su recuperación, reduciendo el riesgo durante el período de préstamo y durante el período de préstamo, los cuales deben contar con los elementos esenciales y las herramientas y equipos básicos. Esto permitirá a BANMAT Servicios Financieros

puedan mejorar la calidad de cartera al tiempo que identificarán a los clientes con buen pago como público objetivo, reduciendo así el riesgo de caer en el fraude en su primera conversación con el cliente a través de los proveedores de servicios. cuidado.

Continuar con la implementación de un sistema de cobranza, que favorecerá a BANMAT con un crecimiento sostenible y calidad de cartera, así como a los clientes con la mejor cultura de pago.

REFERENCIAS

- Acosta, S. N. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú.
- Andrade, M. A. (2019). *Diseño de Estrategias que Contribuyan con la Recuperación de Cartera de la Empresa Garden Technology S.A.S*. Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Cúcuta. Colombia.
- Belloso, R. (2014). *Tipos de Cobranzas*. Cabimas - Zulia: Universidad Monseñor de Talavera.
- Brachfield, P. (2 de diciembre de 2013). *PROFIT EDITORIAL PUBLICA "ANÁLISIS DEL MOROSO PROFESIONAL" UNA NUEVA OBRA DEL PROFESOR PERE BRACHFIELD*. Obtenido de Gestores de riesgo y morosidad: <http://www.gestoresderiesgo.com/tag/pere-brachfield-morosologo>
- Cabrera, C. (2014). *Redes sociales como estrategia de mercadeo*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Camero, P. (2019). *Plan de Mejora en el Desarrollo de los Procesos del Área de Créditos y Cobranzas de una MYPE*. Universidad de Piura, Piura. Perú. .
- Castells, M. (2017). *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Madrid: Power of Identity.
- Contrera, R. (2017). *Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Perú. .
- ESAN. (22 de marzo de 2017). *Conexión ESAN*. Obtenido de Cinco tipos de clientes morosos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Ettinger, P., & Goliet , D. (2001). *Crédito y Cobranza*. México: CECSA.
- Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado. (20 de enero de 2018). *FONAFE*. Obtenido de Empresas en Liquidación: <https://www.fonafe.gob.pe/empresasdelacorporacion/bancodemateriales>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metdología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hoyos, M. (2016). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A*. Riobamba –

Ecuador: Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Lenderman, M. (10 de agosto de 2016). *Marketing, finanzas... Con estos 4 libros podrás gestionar mejor tu empresa*. Obtenido de Marketing Experencial: <https://www.emprendedores.es/gestion/g73203/libros-emprendedores-finanzas-marketing/>
- López, J. (10 de noviembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html#:~:targetText=Se%20denomina%20morosidad%20a%20aquella,al%20vencimiento%20de%20una%20obligaci%C3%B3n.&targetText=Por%20ello%20no%20podemos%20de cir,afronte%20sus%20obligaciones%20es%20moroso.>
- Martinez, F. C. (2020). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad n la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, Volumen 6*. (Número 2.).
- Meriño, V. (2017). *Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo*. Mérida: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Monteza, E., & Rivera, J. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010 – 2012*. Trujillo: Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Montoya, K. O. (2020). *Aplicación de Estrategias de Cobranza para la Reducción de la Cartera Morosa en la Empresa Moviliza Perú S.A.C. en el año 2019*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Perú.
- Mori, L., & Villasmil, N. (2016). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.* Trujillo: Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Morillos, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones U.
- Morles, A., & Indriago, A. (2017). *Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2016*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Reynoso, C. (2016). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDRIO)*. Valencia - Campus Bárbula: Universidad de Carabobo.

- Rial, A. (2018). *Las Mejores practicas en las cobranzas al Consumido*. (V. Publishing, Ed.)
- Ticona, J. (2020). *Estrategias de cobranza en una empresa de co-working, Miraflores, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Uribe, C., & Caldera, G. (2017). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Vásquez, J. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi Banco- Jaén 2015*. Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacin.
- Vásquez, J. (2020). *Plan de Gestión de Cobranza ara Reducir ´la Morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo*. Universidad de Lambayeque, Chiclayo, Perú.
- Villena, O. G. (Septiembre de 2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *REvista Polo del Conocimiento, Vol. 6,(No 9.)*.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia Estrategias de cobranza para optimizar la cartera de deudores del Banco de Materiales en proceso de liquidación Chiclayo 2019.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERAL	¿Cómo una propuesta de estrategias de Cobranza contribuirá a optimizar la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C, en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?	Proponer estrategias de cobranza para optimizar la cartera de deudores del banco de materiales en proceso de liquidación Chiclayo 2019.	Las estrategias de cobranza que sí contribuyan a optimizar la Cartera de Deudores del Banco de Materiales SAC en Liquidación de la ciudad de Chiclayo.
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
ESPECÍFICOS	1 ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que vienen siendo utilizadas por el Banco de Materiales S.A.C. en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?	1 Identificar las estrategias de cobranza que emplea el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.	HE1 Existen estrategias de cobranza que emplea el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.
	2 ¿Cuáles son los factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C. en Liquidación 2019?	2 Identificar los factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.	HE2 Existen factores que influyen en la generación de la cartera de deudores del Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo 2019.
	3 ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que deberían ser utilizadas por el Banco de Materiales S.A.C. en Liquidación de la ciudad de Chiclayo 2019?	3 Elaborar las estrategias de cobranza para el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo.	HE3 Si se elaboran estrategias de cobranza para el Banco de Materiales S.A.C. en liquidación en la ciudad de Chiclayo.

ANEXO 2: Instrumentos - cuestionarios

Cuestionario para evaluar las variables Estrategias de Cobranza y Morosidad

El presente cuestionario corresponde a la investigación titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019”. Las respuestas son de total confidencialidad, por lo que se requiere responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

ESCALA		
Solamente de acuerdo	TA	5
Acuerdo	A	4
Indiferente	I	3
Desacuerdo	D	2
Totalmente en desacuerdo	TD	1

VARIABLE: Estrategias de Cobranza		TD	D	I	A	TA
DIMENSIÓN 1: Acciones		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que el Banco de Materiales debe llevar a cabo análisis financiero de los clientes?					
2	¿Opina que Banco de Materiales debe mantener contacto continuo con el cliente?					
3	¿Cree Ud., que es necesario que Banco de Materiales este informado de las causas de la morosidad que poseen sus clientes?					
4	¿Desde su punto de vista el Banco de Materiales ofrece soluciones que generen hábitos de pago del cliente?					
5	¿Considera que Banco de Materiales debe realizar acuerdos estableciendo las formas de pago de la mora?					
6	¿Cree Ud. que el Banco de Materiales debe establecer mecanismos constantes de cobro a los pagos a sus clientes?					
7	¿Considera que el Banco de Materiales realiza compromisos de pago?					
8	¿Considera que el Banco debe preparar a sus asesores en el área de recuperación de créditos?					

DIMENSIÓN 2: Formas						
9	¿Considera que el Banco de Materiales establece seguimiento al compromiso de pago obtenido por sus clientes?					
10	¿Considera que a través de la intermediación bancaria la gestión de cobranza es más viable?					
11	¿Considera que es conveniente que el Banco de Materiales utilice correo o postal para llevar a cabo sus cobranzas?					
12	¿Considera que la cobranza formal es el mecánico necesario para obtener un pago inmediato de la mora de los clientes?					
DIMENSIÓN 3: Tipos						
13	¿Considera que es factible la utilización de los centros de recaudación para las cobranzas?					
14	¿Considera que la cobranza judicial es un mecanismo necesario para la recuperación de los créditos					
15	¿Es necesario la utilización de cobranza extrajudicial como proceso para obtener la recuperación de los préstamos?					
VARIABLE: Morosidad		TD	D	I	A	TA
DIMENSIÓN 1: Tipologías						
16	¿El atraso en sus pagos es motivado una baja en su nivel de ingreso económico?					
17	¿En el caso de que su deuda sea reconsiderada reduciendo los periodos de pago y cuotas asumiría con normalidad su deuda?					
18	¿Considera que la falta de compromiso es el motivo en el atraso presentado en el pago de sus cuotas?					
19	¿Le da prioridad al pago de otros gastos a través de su liquidez que a cancelar sus deudas?					
20	¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?					
21	¿Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir?					

ANEXO 3: Validación de juicio de experto

Experto 1

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019".

Datos del estudiante: Clara del Milagro Vilchez Mendoza

Datos del Experto: Sandra Mory Guarnizo

Especialidad: Administración

Experiencia profesional (años): 30 años

Experiencia docente (años): 8 años

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el <u>test-retest</u> (piloto).		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Chiclayo, 26 mayo 2022



Mg. Sandra Mory Guarnizo

Colegiatura N° 15757
DNI 16658540

Experto 2

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019".

Datos del estudiante: Clara del Milagro Vilchez Mendoza

Datos del Experto: Milken Ricartte Chávarry Becerra

Especialidad: Administración

Experiencia profesional (años): 15 años

Experiencia docente (años): 12 años

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.



N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el <u>test-retest</u> (piloto).		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Chiclayo, 03 de junio 2022

Juez Experto
Colegiatura N° 04026
DNI 42755695

Experto 3

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACION CHICLAYO

Datos del estudiante: CLARA DEL MILAGROS VILCHEZ MENDOZA

Datos del Experto: JUDITH YANINA COLLAO PUICAN

Especialidad: ADMINISTRACION

Experiencia profesional (años): 24

Experiencia docente (años): —

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

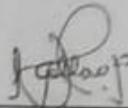
N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicó el test-retest (piloto).		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado; lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Chiclayo, 02 de setiembre del 2021



Juez Experto JUDITH YANINA COLLAO PUICAN
 Colegiatura N° 05799
 DNI N°16689248

ANEXO 4: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Srta. Ruth Ramos Vega
Supervisora del Área de Operaciones –
Banco de materiales SAC en liquidación

Autoriza a la Sra. Clara del Milagros Vilchez Mendoza con DNI N° 16675691, estudiante de la Escuela de Administración, que ha realizado su investigación en la empresa Banco de Materiales en proceso de liquidación – sede Chiclayo, titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019”, durante 15 de marzo al 25 de junio del 2020.

Se extiende el presente a pedido del interesado para la investigación requerida.

Chiclayo, 10 marzo del 2020

Atentamente



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ruth Ramos Vega".

Ruth Ramos Vega
Supervisora del Área de Operaciones

ANEXO 5: Resolución de Aprobación de la investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0875-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 11 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0250-2021/FACEM-DA-USS de fecha 07/10/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 11/10/2021, sobre aprobación del nuevo de título de Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR, los nuevos Títulos de Proyecto de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
VÁSQUEZ CALDERÓN LELIS WILLAN	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
VÍLCHEZ MENDOZA CLARA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0188-FACEM-USS-2019, de fecha 11/03/2019, numeral 28; y N°1213-FACEM-USS-2019, de fecha 28/10/2017, respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6: Formato N° T1-CI-USS (Autorización del autor)

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de junio del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:
Clara del Milagro Vilchez Mendoza con DNI 16675691

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.
-

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
VILCHEZ MENDOZA CLARA DEL MILAGRO	16675691	

ANEXO 7: Evidencias fotográficas





Vídeo 01:

<https://youtu.be/K1-NH5b6emY>

Vídeo 02:

<https://youtu.be/HIRX08AuAGQ>

ANEXO 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE

AUTOR

Clara Del Milagro Vílchez Mendoza

RECuento DE PALABRAS

10625 Words

RECuento DE CARACTERES

54105 Characters

RECuento DE PÁGINAS

51 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 1, 2023 5:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 1, 2023 5:49 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0875-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Vilchez Mendoza Clara del Milagro, con su tesis Titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 01 de marzo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.