



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Optimización de procesos para el registro de datos y su eficiencia
en el área de cobranzas Los Portales, Lima 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTORES

Rojas Atapoma Gianfranco Ruben (ORCID: 0000-0003-0245-9619)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por su constante motivación.

Gianfranco Rojas Atapoma

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por la fuerza y fe para continuar con nuestros propósitos. A nuestras familias y docentes por brindarnos el apoyo incondicional en durante esta carrera universitaria.

Gianfranco Rojas Atapoma

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	v
I.INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal la implementación de un sistema de registro de datos para mejorar el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., 2021. El tipo de investigación empleada en nuestro estudio fue de tipo aplicada, de diseño pre experimental con una muestra de 15 trabajadores, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron analizados por el programa SPSS, en el cual se pudo identificar que la implementación de una herramienta de gestión tuvo un impacto positivo en el área, pues en una primera evaluación solo un 33% indicaba que el nivel de eficiencia en los proceso era alto, post implementación los datos mejoraron positivamente a un 67%, con el cual se demostró que hubo una mejora significativa.

Está investigación culmina que la implementación de un sistema de registro de datos logró mejorar eficientemente el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., 2021, dado que en la prueba T – Student toma un valor de Sig. (Bilateral) = 0,000, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Mejora de procesos, optimización, eficiencia, control, nudos críticos.

ABSTRACT

The main objective of this research work was the implementation of a data recording system to improve the analysis in the collection area of Los Portales S.A., 2021. The type of research used in our study was applied, pre-experimental design with a sample of 15 workers; the technique used for data collection was the survey and the questionnaire as an instrument. The results obtained were analyzed by the SPSS program, in which it was possible to identify that the implementation of a management tool had a positive impact on the area, since in a first evaluation only 33% indicated that the level of efficiency in the processes was high, post implementation the data improved positively to 67%, with which it was shown that there was a significant improvement.

This research culminates that the implementation of a data recording system managed to efficiently improve the analysis in the collection area of Los Portales SA, 2021, since in the T - Student test it takes a value of Sig. (Bilateral) = 0.000, Therefore, the research hypothesis is accepted.

Keywords: Process improvement, optimization, efficiency, control, critical nodes.

I.INTRODUCCIÓN

La aparición del COVID-19 y su expansión global a varios países, provocó la pérdida de un gran número de vidas humanas y afectó fuertemente la economía de todo el planeta, desencadenando el cierre de pequeñas, medianas y grandes empresas, incrementando las tasas de desempleo e índices de endeudamiento. A nivel mundial, no solo padecemos a consecuencia del Covid, también sufrimos de una gran sobreexposición de fuentes de información, al respecto Ariel & Sguassero (2020), nombra a este problema como “infodemia”, el cual complica el acceso a datos científicos confiables, para ello la OMS propone optimizar los procesos de información para evaluar la confianza y corroboración de los hechos. En este escenario, Leache, Saiz, Gutiérrez, & Erviti (2020), afirma que la eficiencia juega un rol importante para aprovechar al máximo nuestros recursos y lograr la continuidad del proceso.

En Latinoamérica, otro efecto de la crisis sanitaria fue el incremento de la morosidad, un tema preocupante ya que sigue una tendencia ascendente, la cual refleja la falta de preparación en toda la región para afrontar esta crisis. Sin embargo, a pesar de los obstáculos, un efecto positivo de la pandemia es el impulso y aceleración hacia nuevas transformaciones digitales en el sector financiero y sobre todo en las industrias de cobranzas. En el congreso Internacional de Créditos y Cobranzas N° 16, Milla (2021), señalan que ante esta nueva realidad es importante seguir el camino de la automatización, optimizando procesos que nos den agilidad, flexibilidad y el adaptamiento hacia nuevas herramientas. Siguiendo la idea, Bravo (2010) citado en Barreto (2019), resalta que el análisis de información es de suma importancia en el departamento de cobranzas para tomar medidas correctivas o afianzar estrategias de forma eficiente.

En el Perú, pese a los grandes avances tecnológicos el proceso para llevar un

control en la información clínica es deficiente y sigue siendo todo un desafío en las entidades del sector salud, al respecto Preciado, Valles & Lévano (2021), nos señala que el Ministerio de Salud se planteó como objetivo mejorar los procesos de información de los usuarios mediante la automatización de los registros clínicos nacionales. Siguiendo la línea García & Gálvez (2016), mencionan que el usuario demanda que se le brinde un servicio eficiente, en el cual cubran sus expectativas y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida.

En el siguiente proyecto, analizaremos el proceso que emplea la empresa Los Portales S.A. para la recopilación de datos en el área cobranzas, dicha empresa es líder en el rubro inmobiliario del Perú con más de 50 años de experiencia en el mercado nacional mediante sus tres unidades de negocio: Vivienda, Estacionamientos y Hoteles. Para el desarrollo de este trabajo nos enfocaremos en la unidad de negocios de estacionamientos, pues identificamos que actualmente el proceso para el registro de datos, gestión, seguimiento y control, son manuales, pues cada asesor encargado de su cartera recopila información en hojas de excel según su criterio, para enviarla 1 vez a la semana y luego el analista consolida la información para su generación de reportes a las jefaturas del departamento. Dicho proceso, ocasina que existan tiempos muertos en la gestión diaria, margen de error al manejar varias hojas de cálculo, falta de información oportuna para el analisis y revisión diraria respecto a la evolución de morosidad, dificultando la toma de decisiones para aplicar estrategias de cobranzas a tiempo.

Frente a los hechos antes mencionado, formulamos el problema general, ¿Cuál sería la implementación más adecuada para mejorar el análisis en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021?, asimismo los problemas especificos respectivamente, ¿Cuál es el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021? ¿Cuáles son los nudos críticos que dificultan el registro de datos en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021? ¿Cuáles serian las características del sistema de

optimización para el registro de datos en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021?.

Por lo tanto, ante dicha coyuntura se plantea la justificación en los siguientes ambitos, teóricamente, nos basaremos en los autores: López, Castro & Guerra (2017) que hacen referencia de como la optimización nos puede conducir hacia la búsqueda de hallar nuevas formas de trabajo que incrementen los resultados. Por otro lado, García et al. (2019) quienes exponen la importancia de la una correcta aplicación de la eficiencia para el logro de resultados, desarrollo y progreso de la empresa, mediante sus aportes científicos, nos permitirá entender a fondo el comportamiento de nuestras variables. Asimismo, nuestra justificación practica se centra en mejorar el proceso de registro de datos optimizando los recursos, que permita al área de cobranzas contar con información exacta y a tiempo, para un correcto analisis y la aplicación de estrategias que los dirija hacia el cumplimiento de los objetivos.

De la misma forma, se justifica metodologicamente ya que es un estudio aplicado, no experimental, este proyecto científico servirá de apoyo para que otras organizaciones del mismo sector puedan incluirlas en su gestión, aportando en la búsqueda y procesamiento de datos, como tambien esperemos sea un material que sume a futuros proyectos de investigación. Finalmente, es de aporte social pues proporcionará fuentes de información a las empresas del sector, como tambien alternativas que resuelvan problemas, generando una comunidad mas comprometida y satisfecha con la llegada de nuevas investigaciones.

Como objetivo principal, tenemos la implementación de un sistema de registro de datos para mejorar el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., 2021. Objetivos específicos, Establecer los nudos críticos que dificultan el registro de datos en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021, Caracterizar el sistema de optimización para el registro de datos en el área de cobranza de Los

Portales S.A., Lima 2021. Determinar el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021

Por último, se detalla la hipótesis general, H_i : La implementación de un sistema de registro de datos, mejorará significativamente el análisis en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021. H_o : La implementación de un sistema no mejorará eficientemente el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021. Hipótesis específicas, H_1 : El nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021, es bajo. H_2 . Caracterizar del sistema de optimización para el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021, son adecuadas. H_3 : El nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos mejoró con la optimización de procesos en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de este proyecto de investigación se analizaron trabajos previos internacionales, tales como: Aboal et. al (2021), nos habla del impacto que tiene optimizar actividades repetitivas con un sistema automatizado dentro de un local minorista uruguayo, para ello realizó ejercicios cuantitativos y cualitativos, teniendo como único objetivo identificar qué tipos de puestos y actividades pueden ser reemplazadas por un sistema automatizado. Resalta que la inversión en este tipo de tecnologías genera un efecto positivo, aumentando la productividad, reduciendo funciones operativas y eliminando márgenes de error. Finalmente, implementar un proceso de automatización en este caso de estudio, permitirá mejorar el registro de datos relevantes del cliente y así, poder interpretar su comportamiento de consumo para aplicar estrategias eficientemente.

De la misma forma, Zapata, Vélez, & Arango (2020), explica como el incremento del comercio electrónico amenaza la capacidad de respuesta de las empresas de

transporte logístico en Colombia para cumplir con la demanda de pedidos. El objetivo de su estudio es poder mejorar la gestión de cómo se planifican las rutas de entrega mediante el método de optimización. El diseño utilizado para la distribución de mercancía es el ruteo de vehículos VPR, dicha aplicación no solo logró reducir los costos de transporte, también redujo al 50% la flota que se utilizaba anteriormente, mejorando con eficiencia los plazos de entrega y sacando de circulación el 50% de vehículos que congestionan y contaminan la actividad de transporte. Este modelo es recomendable para las empresas del rubro ya que tienen un impacto positivo en el sector.

Por su parte, Da Silva & Narvaéz (2020), propone mejorar la rentabilidad de una empresa de telecomunicaciones mediante la optimización de procesos para el montaje de estaciones, el problema radica en que no pueden cuantificar sus costos y no cuentan con un inventario de materiales que asegure una correcta instalación sin contratiempos, ocasionado por la falta de control de entradas y salidas de material, perjudiando a la empresa pues tienen que pagar penalidades por no cumplir con los plazos de entrega. Para corregir estas deficiencias se estableció un método de trabajo que mantenga el flujo de actividades, con un inventario mínimo de materia prima para cada tipo de estación, además de indicadores de medición y control que permita la generación de reportes para realizar el seguimiento a los costos incurridos y a las obras proyectando plazos de culminación.

Por otro lado, Arriagada-Benitez (2020), indica que en la actualidad al analizar y procesar datos es una actividad relevante, ya que es considerada como un activo de valor. Los avances tecnológicos han logrado que hoy en día, contemos con herramientas que hacen más óptimo y eficiente el análisis de datos, tales como: el número de pacientes atendidos por día, cantidad de llamadas realizadas, ventas concretadas, pedidos entregados, etc. Sin embargo, un gran obstáculo en la organización no son los datos sino como lo interpretamos y le sacamos el máximo provecho. Al comprender como funcionan las fuentes de datos,

generaremos información de gran valor que le permite a la empresa tener un panorama más claro de la situación actual y poder tomar decisiones mucho más rápidas y eficientes.

De igual importancia, Mejía-Neira et. al (2019), nos menciona que en el campo de la automatización, los diseños más utilizados para el control de procesos, son los sistemas de manufactura reconfigurables aquellas que, para poder implementar una nueva función, se debe configurar todo desde el inicio, pero que las modificaciones que se vayan a dar, depende únicamente de las características de cada equipo. En la actualidad, las organizaciones se encuentran obligadas a trabajar con nuevos sistemas que les permitan hacerle frente a la competencia, sin embargo, aún se sigue trabajando con sistemas desactualizados el cual hace complicado la incorporación de nuevas funcionalidades que optimicen las actividades de trabajo. De esta manera, la tendencia en las organizaciones es crear sistemas inteligentes que agilicen los procesos internos y puedan satisfacer las necesidades de la empresa generando grandes beneficios institucionales.

Asimismo, Jablonsky & Skocdoplova (2017), en su estudio realizado a una empresa productora de lácteos internacional, hace un análisis en el procesamiento de leche con el objetivo principal de reducir costos. Pues indica que la optimización de procesos es de vital importancia que debe evaluarse en la planificación estratégica y operativa en todas las empresas industriales. Para conseguir la mejora en el flujo productivo fue necesario la implementación de un software único que también sirve como una herramienta para la toma de decisiones operativas de la empresa. Actualmente siguen operando con el mencionado software en la filial checa, la cual viene dando buenos resultados. La compañía está más que contenta y en sus planes está seguir desarrollando el sistema para poder escalarlo a otros países donde se encuentran posicionados.

En el contexto nacional, Alzate, Ramírez, & Bedoya (2019), propone implementar un sistema integrado de gestión y calidad. La organización cuenta con personal

calificado y dispone de una infraestructura moderna para la elaboración de sus productos. Sin embargo, no cuentan con indicadores Kpis que muestren el desempeño laboral, la capacidad de producción y el control de proveedores que impactan directamente los procesos operacionales. Para realizar el análisis, se reúnen periódicamente con el fin de revisar la productividad y la efectividad de sus decisiones tomadas previamente ante situaciones concretas. En este escenario, se desarrolló un modelo de gestión integrado enfocado en: procesos y estructura de alto nivel. Dicha aplicación se programó en 2 fases, primero con el análisis de la situación actual, seguido la gestión de procesos. Este proyecto buscó generar valor, incrementando la productividad y aprovechando al máximo los recursos.

Asimismo, Atalaya (2018), propone mejorar la gestión para el control de informes, artículos y proyectos de la Universidad Señor de Sipán en la ciudad de Chiclayo, mediante la implementación de una plataforma que optimice sus procesos. El problema radicaba en el retraso para el cumplimiento de los objetivos, pues cada proceso se realizaba de forma independiente, encontrando duplicidad de información. Para dicha investigación, se tomó una muestra de 59 docentes en el cual los resultados obtenidos señalaron que la mayoría de profesores se encontraron de acuerdo con la inserción de un nuevo software, pues a través de este, podrían realizar el seguimiento, levantamiento de información o la aprobación de proyecto en línea desde un sistema integrado. Consiguiendo así, cumplir con las metas propuestas y cubrir con los requerimientos que exige SUNEDU.

De la misma manera, Fucci (2016), nos explica que existen varias maneras de descuidar la eficiencia en los sistemas productivos, el cual genera incremento en los costos en la operación, tiempos excesivos en el despacho y el consumo inapropiado de la energía eléctrica. Por tal motivo, plantea optimizar el proceso productivo mediante la incorporación de indicadores que midan el nivel de utilización de las instalaciones y equipos de producción, sectorizando grupos para

la manipulación de maquinarias y un plan de distribución, con el fin de reducir la merma de materiales y realizar un uso adecuado de los recursos.

En el contexto local, Zamora et. al (2021), nos exponen el problema que se presenta en el servicio de atención al paciente del Hospital Naval del Perú, pues identificaron un gran riesgo en la documentación del historial clínico. Las fichas con las que trabajan son físicas y se almacenan con el riesgo de que estos documentos se deterioren y pierda legibilidad con el tiempo. Además, el incremento de expedientes complica su ubicación, dificultando el tiempo de respuesta y atención al paciente. Por lo tanto, para optimizar dicho proceso se implementó un sistema tecnológico el cual impactó positivamente en la capacidad de respuesta. Con ello se logró una atención más ágil, eliminación de errores por duplicidad de documento, reduciendo los tiempos de búsqueda y la utilización de papel, economizando los gastos de papelería y costos adicionales de almacenamiento.

Para el fundamento de nuestra investigación, se tomaron teorías que permitan el entendimiento y las características de nuestras variables de estudio, respecto a nuestra primera variable López, Castro, & Guerra (2017), define que la optimización es un modelo que permite hallar soluciones a un determinado problema, con la intervención de equipos tecnológicos y/o software que facilitan su operacionalidad con sistemas automatizados mejorando la efectividad en la toma de decisión. Por su lado, Caballero & Grossmann (2007) citado por Mejía & Orozco (2019), menciona que la optimización conlleva a que las organizaciones obtenga un benéfico máximo, economizando costos de producción y un óptimo aprovechamiento de los recursos. En consecuencia, ha logrado posicionarse en las empresas y ya es habitual su práctica en todas las industrias. Igualmente, García, Trujillo, & Perdomo (2016), indican que la optimización nace con el único fin de encontrar posibles soluciones para un problema en especial. La incursión de este proceso genera buenos resultados y contribuye en la toma de decisiones para cualquier ámbito de la organización.

De la misma forma, Orozco et al. (2019), afirma que la mejora de procesos mediante la optimización generan un alto valor y potencia los sistemas de productividad o servicios, que administrada correctamente no solo ahorra recursos, sino también reduce el margen de error, tiempo y costo. Asimismo, Chong & Zak (2013) citado por Barcenás et al. (2020), señala que la optimización es un proceso, la cual busca encontrar una solución más acertada ante la presencia de un problema en específico y tomar una decisión más adecuada. Para la formulación del modelo de optimización, consideraremos las siguientes dimensiones: como primera dimensión procesos, en el cual se medirán las herramientas que emplean actualmente para el registro de información, al respecto Cevallos, Zabala & Miranda (2018), indica que dichos procesos deben de identificarse, ser analizados, modificables y automatizados con ayuda de la tecnología. Como segunda dimensión mediremos el control, al respecto Chira, Chucuya & Esquivel (2018), nos menciona que bajo los estándares de optimización, es importante una investigación en el área para identificar y atacar las fallas que ocurran en los procesos, por último, la mejora de procesos, en este punto Ricardo et al. (2018), nos indica que para lograr una correcta implementación, se deberá integrar la gestión y las acciones de mejora, además de mitigar la resistencia al cambio para alcanzar el éxito de implantación, garantizando así, prevalecer en el tiempo las mejoras alcanzadas.

Por otro lado, Fernández & Sánchez (1997), citado en Rojas, Jaimes & Valencia (2018) expone que la eficiencia mide la capacidad de una actividad o sistema para alcanzar el cumplimiento de los objetivos con la utilización mínima de recursos. Asimismo, Sander (2002), citado en Calvo, Pelegrín & Gi (2018) comenta que la eficiencia es un indicador económico que muestra la capacidad de administrar la producción obteniendo un resultado máximo con un mínimo de recursos. Continuando George et al. (2017), explica que una gestión eficiente se logra al maximizar la producción con los materiales establecidos, en otras palabras, mayor resultado con los mismos costos. Finalmente, García et al. (2019), especifica que la eficiencia se utiliza para relacionar el esfuerzo frente al

resultado, a mejores resultados, más alta es la eficiencia. Si incrementamos el resultado con un mínimo de esfuerzo o recurso, se habrá alcanzado una eficiencia óptima.

Para la formulación de la eficiencia emplearemos las dimensiones de metas alcanzables y productividad. El primero según Peña & Villón (2018), nos explica que el establecimiento de metas en la organización es importante, pues esta nos indica lo que necesitamos realizar y el esfuerzo que debemos emplear para el cumplimiento de los objetivos. Por último, la productividad, según Niebel & Freivalds (2014) citado por Andrade, Del Río & Alvear (2019), deberá emplear técnicas que permita a la empresa medir el grado de eficiencia, encontrando un balance en la cadena de trabajo, logrando eliminar o reducir las operaciones menos efectivas y potenciar las más eficientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo Aplicada, para Baena (2017), la investigación aplicada tiene como fin estudiar un problema concreto que requiere de una solución oportuna, enfocando su atención en la probabilidad de ejecutar la teoría general y dirigiendo sus esfuerzos en atender la necesidad de la sociedad. El desarrollo de este proyecto se basó en brindar una propuesta de optimización de procesos en el registro de datos y mejorar la eficiencia en el área de cobranza Los Portales, Lima 2021.

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño Pre-Experimental ya que no manipulamos las variables, es de corte transversal, pues Manterola et. al (2019) señala que la recopilación de datos se realiza en un único momento. Es de tipo correlacional ya que se buscó establecer la relación entre ambas variables según Jiménez et. al (2018).

Dónde:

G: O1-----X ----- O2

G: Los Portales S.A. Lima 2021

O1: (Pre-test).

X: Plan para implementar una sistema de registro de datos y mejorar el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., 2021

O2: (Post-test)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Optimización

La optimización según López, Castro & Guerra (2017), define que dicho proceso es un modelo económico de gran soporte para las organizaciones, pues permite buscar posibles soluciones a un determinado problema, con el apoyo de avances tecnológicos como los software que facilitan su aplicación a sistemas automatizados para tener un mejor nivel de asertividad en la toma de decisiones.

Definición Operacional

El análisis para nuestra propuesta de optimización de procesos se dimensionó en tiempo de trabajo y costo de producción, las cuales fueron medidas bajo una escala de análisis cuantitativa de forma Ordinal.

Dimensión e indicadores

Procesos

- Herramientas laborales
- Avance diario
- Tiempo de duración de la actividad

Control

- Evaluación

Mejora de procesos

- Registro de datos

Variable Dependiente: Eficiencia

Según Mokate (2001) citado en García et al. (2019), define la eficiencia como el grado en el cual se cumplen los objetivos con el menor costo posible, asociado al máximo rendimiento alcanzado, en otras palabras elevar el rendimiento con el menor uso de recursos.

Definición Operacional

El análisis para nuestra propuesta de optimización de procesos se dimensionó en el uso de recurso, el cual fue medido bajo una escala de análisis cuantitativa de forma Ordinal.

Dimensiones e Indicadores

Metas alcanzables

- Planeamiento de objetivos
- Formulación de indicadores
- Registro de gestión
- Planeamiento de factores de control
- Cumplimiento de metas

Productividad

- Organización de recursos
- Técnicas y métodos
- Lineamientos
- Análisis de resultados
- Indicadores de productividad

3.3. Población muestra y muestreo

Población

La población según McClave, Benson & Sincich (2008) citado en Robles B. (2019) señala que es un conjunto de personas, objetos, eventos, etc., de las cuales nos encontramos interesados en realizar el estudio.

En este proyecto, nuestra población de estudio se encontró conformado por los 15 colaboradores del área de cobranzas Los Portales – Lima 2021.

Muestra

La muestra según Lind, Marchal & Wathen (2008) citado en Robles (2019) señalan que la muestra es un fragmento o porción de la población. En este caso, al tratarse de una población pequeña, la muestra fue de 15 colaboradores del área de cobranzas Los Portales – Lima 2021.

Tabla N° 1.

Muestra de trabajadores

Personal	Varones	Mujeres	N° de trabajadores	%
Facturación	1	1	2	13%
Analista		1	1	7%
Gestor Telefónico	4	4	8	53%
Gestor Campo	4		4	27%
Total	9	6	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Por tratarse de una población pequeña, no consideramos un muestreo pues estudiaremos a toda la población, los 15 colaboradores del área de cobranzas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos elegida para esta investigación es la encuesta, en la cual utilizaremos instrumentos de medición para recopilar información de las variables de estudio: optimización y eficiencia.

Según Torres, Paz & Salazar (2019), comenta que la encuesta es un método descriptivo donde se puede identificar necesidades, ideas, hábitos, etc. para conseguirlo, se emplea procedimientos estándares de interrogación con el objetivo de conseguir mediciones cuantitativas de la población.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de medición utilizado en esta investigación es el cuestionario, conformada por 20 ítems para las variables de optimización y eficiencia, a través de la escala de Likert. De cinco puntos, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), de menor a mayor a valor.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2008) citado por Pozo, Borgobello & Pierella (2018), nos mencionan que el cuestionario consiste en la aplicación de una serie de preguntas abiertas y/o cerradas en relación a una o más variables a medir y es el instrumento más empleada para la recolección de datos.

El cuestionario tiene el fin de reunir información descriptiva para determinar la relación entre las variables de estudio y se evaluará marcando con una X en la casilla que el evaluado considere correcta.

Tabla N° 2.

Instrumento de recolección de datos

Técnica	Instrumentos	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Variables de estudio.	Trabajadores de la empresa Los Portales S.A.

Fuente: *Elaboración propia*

Validez

Para determinar la validez de los instrumentos de la recolección de datos, estas fueron sometidas a juicio de 3 expertos, de tal manera que mediante este proceso se midan las variables de estudio, según Lawshe (1975) citado por Mateus & Céspedes (2016) menciona que el modelo para validar el contenido, consiste en preparar un panel de evaluación que la conforme expertos en el área, que analizarán los ítems para corroborar si representan de manera correcta el universo del contenido.

Tabla N°3.

Evaluación de instrumentos de los expertos

N°	Nombre y Apellidos	Puntuación Obtenida	Optimización de Procesos	Eficiencia
1	Mg. Schanks	47	Procede a	Procede a
	Canto, Luis Roberto	47	aplicar	aplicar
2	Dra. Plasencia	46	Procede a	Procede a
	Mariños, Yvette	46	aplicar	aplicar
	Cecilia			
3	Dr. Castillo Salazar,	46	Procede a	Procede a
	Regner Nicolás.	46	aplicar	aplicar
Total		92.66		

Fuente: *Informe de opinión sobre instrumentos investigación científica*

Confiabilidad

La evaluación de la confiabilidad estuvo basada en el cálculo de coeficientes como el coeficiente de Cronbach, el cual nos dio como resultado ,907 en la variable optimización y ,909 en la variable eficiencia. Al respecto, Ketkar et al. (2012) citado por Maese et. al (2016), señala que el mínimo valor permitido para la satisfacción del coeficiente debe ser de 0.7, en ese sentido, se puede afirmar que los instrumentos fueron confiables y pudieron ser aplicados en el proyecto de investigación.

Tabla N° 4.

Análisis de fiabilidad Optimización

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,907	15

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla N° 5.

Análisis de fiabilidad Eficiencia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,909	15

Fuente: *Elaboración propia*

3.5. Procedimiento

Para la realización de esta investigación se siguió el siguiente procedimiento, inicialmente se agendó una reunión virtual mediante Microsoft Teams con la jefa del área de cobranzas Srta. Melissa Estrada y el Gerente de tesorería y cobranzas Sr. Ruben Manrique de la empresa Los Portales S.A., con el fin de solicitar la autorización para el desarrollo del proyecto, en dicha reunión se explicaron los puntos de mejora identificados y objetivos de la investigación. Posteriormente, se

agendó otra reunión con el área de TI para coordinar el diseños y plazos para la ejecución de la nueva herramienta de gestión. Asimismo, se pactaron las fechas para la recolección de datos, el cual utilizamos encuestas digitales, mismas que fueron enviadas por correo. Una vez resuelto las encuestas del pre-test se procedió a trasladar los datos a una hoja de cálculo Excel, mismas que fueron analizadas en el programa SPSS mediante gráficos para una interpretación más minuciosa. Al termino del análisis, se presentó un plan de trabajo el cual empezó con la implementación desde el mes de agosto del presente año. Post implementación se realizó una segunda encuesta para evaluar el impacto de nuestro plan de acción, para la interpretación de datos se trabajó con el programa SPSS, para obtener la prueba de normalidad y estadísticos. Los resultados arrojaron indicadores favorables con el cual se determinó que la implementación propuesta tendría un impacto positivo en el área de cobranzas.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de datos se empleó un método estadístico descriptivo, en el cual la información obtenida mediante la encuesta en una escala de Likert, se utilizaron tablas de frecuencias y gráficos en hojas de cálculos de Excel y el programa SPSS. Además, para obtener la confiabilidad del instrumento se realizó el análisis de Alfa de Cronbach. Inicialmente, seguiremos un orden cronológico donde asignaremos un código a los ítems de los instrumentos, seguido de un pre y post test con ayuda de los programas antes mencionados, lo cual permitirá realizar un mejor análisis mediante gráficos, cuadros y barras de datos para calcular los porcentajes estadísticos de las variables, luego realizaremos la comparación entre los resultados del pre y post para el análisis de la hipótesis de la investigación y poder contrastar las variables de estudio, dicha investigación se realizó mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk ya que nuestra muestra es menor a 50, el resultado obtenido fue de mayor 0.05 por lo cual, se utilizó la prueba paramétrica T-student.

3.7. Aspectos Éticos

En el desarrollo de esta investigación se respetaron las normas internacionales de citas y referencias de aquellas fuentes investigadas, considerando los principios éticos por el respeto a las personas, la no maleficencia y por último la justicia nos permitirá garantizar la calidad de la ética. Por lo tanto, se nombraron a los autores conforme dicta la normativa APA, con la finalidad de respetar la autoría utilizando el software Turnitin donde el valor máximo de coincidencias será del 25% para la comprobación de legalidad del proyecto. Respecto a la ética, el estudio muestra información y data verídica que fueron obtenidas mediante una encuesta que fue aprobada por la empresa Los Portales, previa autorización de jefatura y el gerente de cobranzas, por lo tanto, los datos recogidos de aquellos participantes fueron tratados con mucha seriedad y con fines netamente académicos. En ese sentido, este estudio realizado tuvo como beneficiario a la empresa Los Portales, ya que, se logró implementar una herramienta de gestión para el registro de datos que mejore el análisis en el área de cobranzas.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 6.

Datos demográficos de los colaboradores de Los Portales SA.

Ítems	Indicadores	fi	%
Edad	18 a 25 años	4	26.7
	26 a 33 años	4	26.7
	34 a 41 años	5	33.3
	42 a 49 años	2	13.3
Grado de instrucción	Técnico incompleto	4	26.7
	Técnico completo	3	20.0
	Universitario incompleto	1	6.7
	Universitario completo	6	40.0
Genero	Maestría	1	6.7
	Masculino	7	46.7
	Femenino	8	53.3
Tiempo en la empresa	0 a 1 año	4	26.7
	2 a 3 años	5	33.3
	4 a más años	6	40.0
Total		15	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De los 15 trabajadores encuestados, el 26.7% se encuentra en el rango de 18 a 33 años, mientras que los colaboradores de 34 a 41 años representan un 33%, el 26.7% no llegó a culminar sus estudios técnicos, el 46.7% es de género masculino mientras que el femenino un 53.3%, por último, se observa que los trabajadores con un rango de antigüedad en empresas pymes representan un 40%.

Objetivo específico 1

Caracterizar el sistema de optimización para el registro de datos.

Tabla N° 7.

Resultado pre-test, desde la percepción del colaborador

Dimensiones	Indicadores	N	CS	AV	CS	S
Procesos	El uso de Excel es el adecuado para llevar un control de las gestiones.	6 (40.0%)	5 (33.3%)	4 (26.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Los procesos del área se encuentran centralizados	3 (20.0%)	9 (60.0%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)
	Recibe actualización constantes del avance de su cartera.	3 (20.0%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Los procesos generan reprocesos y demandan tiempo adicional.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)	7 (46.7%)	7 (46.7%)
Control	Es confiable y exacta la información que recibe en las bases diarias	3 (20.0%)	6 (40.0%)	5 (33.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)
	Se evalúan los procesos en su área de trabajo.	3 (20.0%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Las actividades de gestión se ejecutan en base a normas y protocolos.	0 (0.0%)	3 (20.0%)	11 (73.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)
	Las actividades y tareas de la unidad de gestión, cuenta con una agenda de monitoreo y supervisión.	1 (6.7%)	8 (53.3%)	6 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Mejora de procesos	Usando un software beneficiará la gestión en el registro de datos y cobranzas.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)	6 (40.0%)	8 (53.3%)
	Implementando un procedimiento para el registro de datos, mejorará el tratamiento de información.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (46.7%)	8 (53.3%)

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en respecto a la dimensión procesos, de los 15 trabajadores encuestados, el 73% señala que “nunca y casi nunca” las plantillas de Excel son adecuadas para llevar un control de la gestión diaria, que los procesos del área no se encuentran centralizados y formalizados un 80%, además que no reciben actualizaciones constantes respecto al evolutivo de las cuentas por cobrar. Por otro lado, el 93% manifiesta que “casi siempre y siempre” los procesos actuales en el área, generan reprocesos y demanda de tiempo adicional.

Así también la dimensión control, el 40% mencionan que casi nunca es confiable y exacta la información que recibe de las bases diarias y/o avances de desempeño, el 60% indica que casi nunca se realizan evaluaciones de los procesos en su área de trabajo, el 73% por parte señalan que a veces las actividades que se realizan diariamente, se ejecutan en base a normas, estándares y protocolos, finalmente el 60% indican que “nunca y casi nunca” las actividades y tareas de la unidad de gestión, cuentan con una agenda de monitoreo y supervisión.

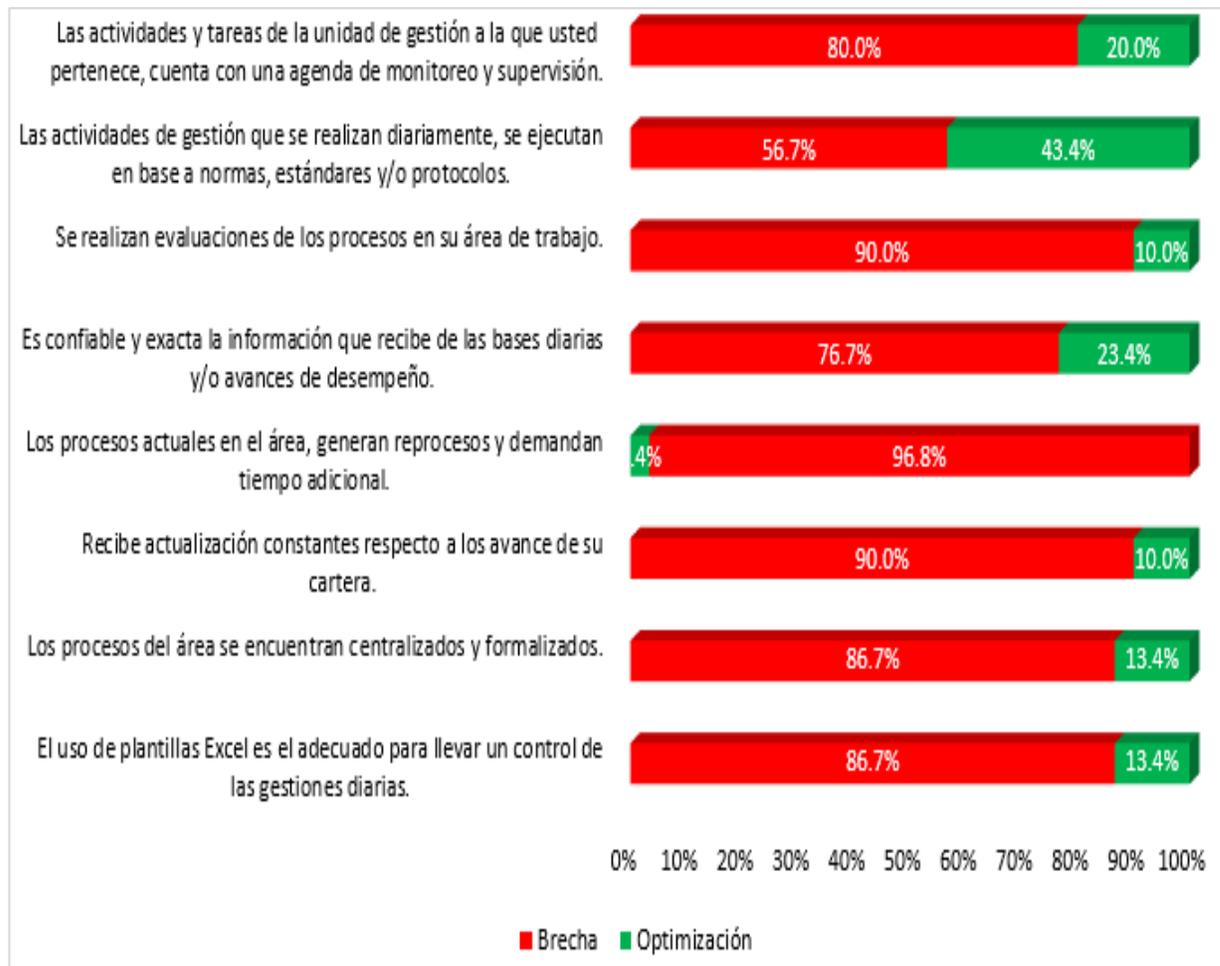
Por último, la dimensión de mejora de procesos, el 93% concuerdan que “casi siempre y siempre” usando un software beneficiará la gestión cobranzas y el 99% señala que, implementando un procedimiento de gestión para el registro de datos, mejorará el tratamiento de información.

Objetivo específico 2

Establecer los nudos críticos que dificultan el registro de datos en el área de cobranza.

Figura 1.

Nudos críticos que dificultan la mejora de procesos



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

Los nudos críticos que dificultan el control de procesos se encuentran identificadas, el 80% señala que las actividades de gestión no cuentan con una agenda de monitoreo ni supervisión, el 57% indica que existen deficiencias en las actividades diarias pues estas no se ejecutan en base a normas, estándares y protocolos; el 90% manifiesta

que no existen evaluaciones de los procesos en los puestos de trabajo y el 77% concuerda que la información que recibe a diario no es confiable ni exacta.

Respecto a la dimensión de procesos, el 97% menciona que los procesos actuales del área, generan reprocesos y demandan de tiempo adicional, el 90% indica que no reciben actualizaciones constantes respecto a los avances de las cuentas por cobrar, el 87% encuentra dificultades en los procesos del área, pues esta no se encuentra centralizadas ni formalizadas, por último, el 87% encuentra deficiente el uso de plantillas Excel para llevar el control de gestiones.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos

Figura 2. Nivel de eficiencia en los procesos

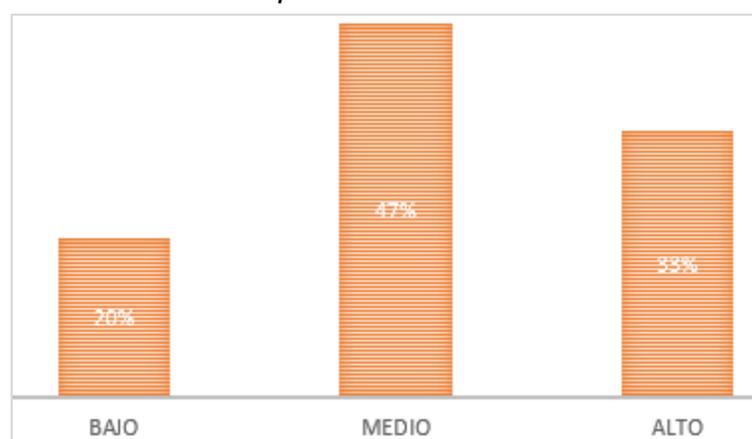


Tabla N° 8: Nivel de eficiencia en los procesos Pre-test

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	20.0	20.0	20.0
	Medio	7	46.7	46.7	66.7
	Alto	5	33.3	33.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

De los colaboradores encuestados, se observa que un 20% es bajo, por otro lado, el 47% indicó que es medio y alto un 33%. Concluyendo así, que el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos es bajo.

Plan de trabajo para implementar un sistema de registro de datos y mejorar el análisis en el área de cobranzas

Diagnóstico

La empresa Los Portales S.A, dentro de la unidad de negocios de estacionamientos, se pudo identificar las deficiencias que existe en el área de cobranzas para el tratamiento de información ya que sus procesos no son los idóneos para llevar un control en los registros de datos, gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Para obtener información se realizó un pre test identificando nudos críticos que dificultan el desarrollo óptimo del área, entre ellas: la ausencia de evaluaciones en los procesos del área, deficiencias en las actividades diarias pues estas no se ejecutan en base a normas, estándares y protocolos; las plantillas Excel no son adecuadas para el control de gestiones, los procesos actuales generan reprocesos y demandan de tiempo adicional; finalmente la información que reciben a diario no es confiable ni exacta.

Tabla N° 9.

Matriz de perfil competitivo

Factores clave de éxito	Peso	Los Portales		Control Parking		Rivera Navarrete	
		Valor	Ponderado	Valor	Ponderado	Valor	Ponderado
1. Ubicación en más establecimientos	0.14	4	0.56	3	0.42	1	0.14
2. Seguridad dentro de los estacionamientos	0.16	3	0.48	3	0.48	3	0.48
3. Calidad y facilidad en los procesos de cobro	0.15	2	0.3	2	0.3	1	0.15
4. Alianzas con clientes (centros comerciales) y zonas de alta afluencia vehicular	0.16	4	0.64	3	0.48	2	0.32
5. Uso de tecnología en sus procesos	0.14	4	0.56	3	0.42	4	0.56
6. Servicio de atención al cliente	0.13	3	0.39	3	0.39	3	0.39
7. Relación con la municipalidades	0.12	2	0.24	1	0.12	2	0.24
Total	1		3.17		2.61		2.28

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Los Portales obtuvo como resultado una ponderación de 3.17, confirmando que nos encontramos bien posicionada frente a la competencia.

Estrategias y actividades

Para el desarrollo de las estrategias y actividades, se ha organizado un plan la cual se ejecutará del siguiente modo:

- Iniciamos con los permisos y autorizaciones correspondientes para el desarrollo del proyecto. Para alcanzar esta meta, nos reunimos con gerencia y los encargados del área de TI para definir los parámetros y diseño de la plataforma.
- Posteriormente, se definirán los indicadores de medición y realizar las primeras pruebas piloto entre la segunda y tercera semana de octubre, para ello se programarán 2 horas diarias durante dos semanas.
- Por último, se preparará el material de apoyo respecto al uso de la nueva herramienta de gestión, evaluaremos resultados finales y se levantaran observaciones para su lanzamiento oficial.

Tabla N° 10.

Ejecución de estrategias y actividades

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Aprobación del área TI para el desarrollo de la herramienta de gestión.	1. Coordinar con TI la implementación del sistema CRM 2. Coordinar el diseño de la plataforma.	1. Coordinar con TI la implementación del sistema CRM 2. Coordinar el diseño de la plataforma.	TI / Jefatura y analista de cobranzas
Definir los indicadores de medición y tener estandarizados los estados de gestión.	1. Reunión con jefatura y analista para definir los indicadores KPIS 2. Definir los estados de gestión para estandarizar las bases	1. Reunión con jefatura y analista para definir los indicadores KPIS 2. Definir los estados de gestión para estandarizar las bases	Asesores y jefatura de cobranza
Realizar pruebas pilotos y medir la eficiencia del sistema	1. Realizar las primeras pruebas para detectar puntos de mejora.	1. Realizar las primeras pruebas para detectar puntos de mejora.	TI / Área de cobranzas
Elaborar un programa para capacitar al personal con la nueva herramienta de gestión	1. Preparar los manuales de inducción 2. Capacitar al personal	1. Preparar los manuales de inducción 2. Capacitar al personal	Responsable del proyecto
Evaluar resultados y últimas observaciones para el despliegue del sistema.	1. Evaluar resultados y desplegar la herramienta de gestión para su funcionamiento.	1. Evaluar resultados y desplegar la herramienta de gestión para su funcionamiento.	Área de cobranzas

Fuente: *Elaboración propia*

Cronograma

Para la ejecución de las actividades se establecerá un cronograma, el cual tiene una duración de tres meses y medio, donde se pautan los plazos y actividades a realizar para cumplir con el plan de implementar un sistema de registro de datos y poder mejorar el análisis en el área de cobranzas.

Tabla N° 11.

Cronograma de actividades

META / OBJETIVO	ACTIVIDAD Y ESTRATEGIA	Ago		Set.				Oct.				Nov.			
		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud para la ejecución del proyecto	1. Solicitud de aprobación de gerencia para la ejecución del proyecto	■													
Aprobación del área TI para el desarrollo de la herramienta de gestión.	1. Coordinar con TI la implementación del sistema CRM 2. Coordinar el diseño de la plataforma.		■	■	■	■									
Definir los indicadores de medición y tener estandarizados los estados de gestión.	1. Reunión con jefatura y analista para definir los indicadores KPIS 2. Definir los estados de gestión para estandarizar las bases			■	■	■	■								
Realizar pruebas pilotos y medir la eficiencia del sistema	1. Realizar las primeras pruebas para detectar puntos de mejora.							■	■						
Elaborar un programa para capacitar al personal con la nueva herramienta de gestión	1. Preparar los manuales de inducción 2. Capacitar al personal									■	■				
Evaluar resultados y últimas observaciones para el despliegue del sistema.	1. Evaluar resultados y desplegar la herramienta de gestión para su funcionamiento.													■	■

Fuente: *Elaboración propia*

Presupuesto / Recursos

Para la ejecución del proyecto, no requeriremos de la compra de materiales o herramientas. El software es un programa que ya existe en la empresa y solo lo adaptaremos a las necesidades del área. Los recursos a utilizar será el tiempo invertido por parte del personal la cual serán considerados dentro del presupuesto.

Tabla N°11.*Presupuesto y recursos asignados*

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
1. Coordinar con TI la implementación del sistema CRM	1. Agendar una reunión con los responsables en el plazo establecido	4 horas hombre / 3 personas	S/ 66.00
2. Coordinar el diseño de la plataforma.	2. Buscar bosquejos que se adecuen a nuestras necesidades	2 horas hombre / 3 personas	S/ 66.00
1. Reunión con jefatura y analista para definir los indicadores KPIS	1. Revisar los históricos de cobranza y definir los Kpis	4 horas hombre / 3 personas	S/ 80.00
2. Definir los estados de gestión para estandarizar las bases	2. Identificar los resultados más comunes y pase a evaluación	2 horas hombre / 2 personas	S/ 80.00
1. Realizar las primeras pruebas para detectar puntos de mejora.	1. Definir los colaboradores que participaran de las pruebas	40 horas hombre / 5 personas	S/ 50.00
1. Preparar los manuales de inducción	1. Elaborar ppt para compartirla digitalmente	4 horas hombre / 1 persona	S/ 50.00
2. Capacitar al personal	2. Programar horarios y medio de capacitación	20 horas hombre / 6 personas	S/ 50.00
1. Evaluar resultados y desplegar la herramienta de gestión para su funcionamiento.	1. Despliegue a toda el área	20 horas hombre / 3 personas	S/ 50.00

Fuente: *Elaboración propia***Resultados del Plan de trabajo**

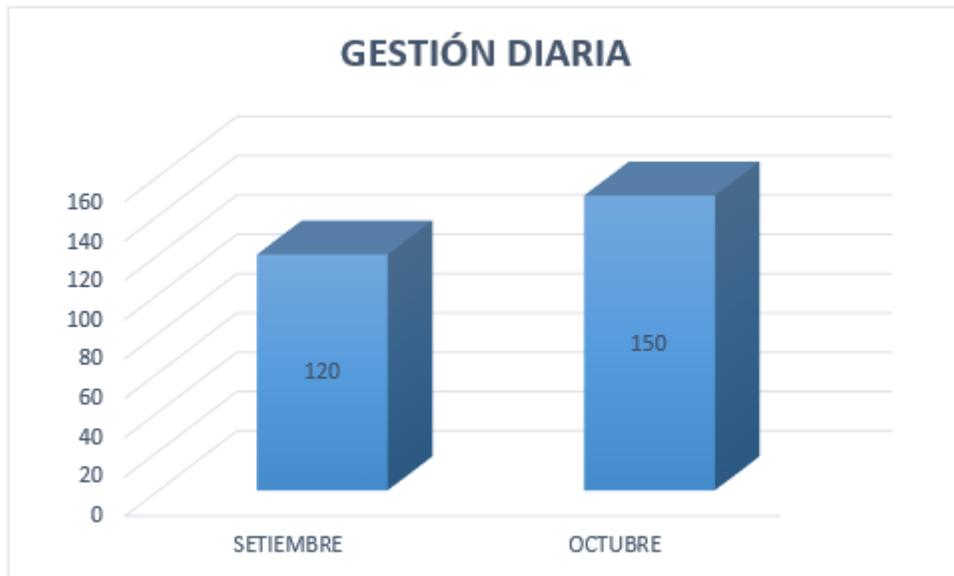
El plan de trabajo tuvo un impacto positivo en la gestión de registro de datos en el área de cobranzas, la cuales se detallan a continuación:

Optimización de los tiempos y su impacto en las gestiones diarias

Antes de la implementación de la propuesta, la cantidad de gestión promedio por día de cada asesor era de 120 gestiones al día. Post implementación de la herramienta para el registro de datos, se logró mejorar los tiempos de gestión, el cual permitió tener un mayor alcance a clientes contactados al día. En el siguiente cuadro se observa como pasamos de realizar 120 gestiones diarias en setiembre a 150 en el mes de octubre, teniendo un incremento significativo del 25%.

Figura 3.

Comparativo de gestiones



Fuente: *Históricos de cobranzas de la empresa Los Portales.*

Mejoramiento de las cuentas por cobrar

La optimización de procesos para el registro de datos, impactó positivamente en la gestión de cuentas por cobrar. En el siguiente evolutivo podemos observar como el último mes de octubre mejoró un 7% el índice de monto recuperado en un corte al día 19 en comparación a los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre.

Dicha mejora se pudo conseguir a raíz de que la información se encuentra en línea y centralizada, permitiendo tomar decisiones oportunamente para poder cumplir con los objetivos propuestos por gerencia.

Figura 4.
Evolutivo de cobranzas

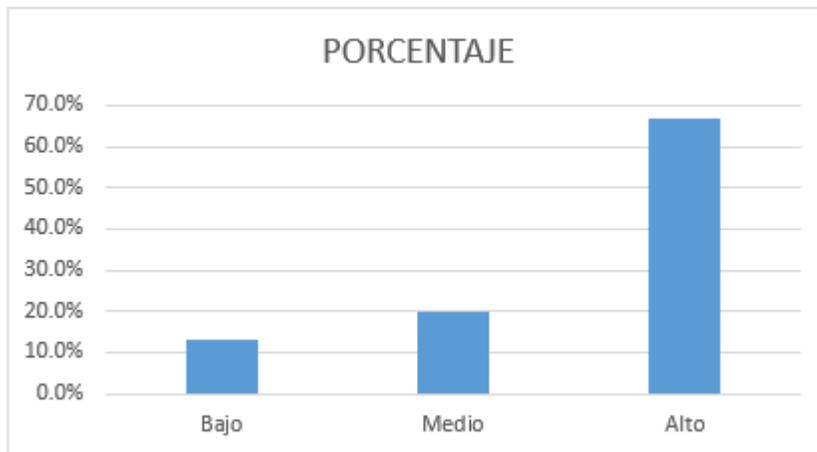


Fuente: *Históricos de cobranzas de la empresa Los Portales.*

Objetivos especifico post-test

Determinar el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos

Figura 4.
Evolutivo de cobranzas



Fuente: *Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.*

Tabla N° 12.

Nivel de eficiencia en los procesos (Pos-test)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3%	13.3	13.3
	Medio	3	20.0%	20.0	33.3
	Alto	10	66.7%	66.7	100.0
	Total	15	100%	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla n° 12, el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos luego de la implementación, se obtuvo una mejora significativa con la nueva herramienta de gestión el cual nos señala que un 13.3% de los trabajadores considera que el nivel de eficiencia en los procesos es bajo, mientras que el 33.3% considera que es medio y el 66.7% indica que el nivel eficiencia en los procesos para el registro de datos es alto. Por lo cual, podemos indicar que la implementación de la herramienta de gestión para el registro de datos, mejorará significativamente el análisis en el área de cobranza de Los Portales S.A.

Cumplimiento del Objetivo General

Implementación de un sistema de registro de datos para mejorar el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., 2021.

Prueba de normalidad

$P < 0.05$ se acepta la hipótesis de la investigación

$P > 0.05$ se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Tabla N°13.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia	0.226	15	0.037	0.955	15	0.604

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

El resultado obtenido en el valor de significancia es mayor a 0.05 según el método Shapiro-Wilk, por lo cual, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula. En ese sentido, para realizar la evaluación de datos utilizaremos la prueba paramétrica T- Student.

Prueba de Hipótesis

$P < 0.05$ se acepta la hipótesis de la investigación

$P > 0.05$ se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Ho: La implementación de un sistema no mejorará eficientemente el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021.

Hi: La implementación de un sistema de registro de datos, mejorará significativamente el análisis en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021.

Tabla N° 14.

Estadísticas de muestras emparejadas

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRE	51.40	15	4.687	1.210
	POST	85.67	15	3.374	0.871

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

La prueba T- Student nos demuestra que si existe una diferencia significativa en la eficiencia del sistema de gestión pre y post- test en 15 encuestados. Por lo tanto, podemos concluir que hay relevancia significativa con la implementación de un sistema de registro de datos para mejorar su análisis en el área de cobranzas.

Tabla N° 15.

Correlaciones de muestras emparejadas

Correlaciones de muestras emparejadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRE & POST	15	0.140	0.619

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

La prueba T- Student correlacional explica que si hay diferencia significativa de 0,619 en la implementación de un sistema de registro de datos entre el pre y post-test en 15 trabajadores encuestados.

Tabla N° 16.

Prueba T-Student para muestras relacionadas del pre y post

	IC 95%		t	gl	Sig. (Bilateral)
	Inferior	Superior			
PRE - POST	-37.245	-31.288	-24.677	14	0.000

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de empresa Los Portales S.A.

Interpretación:

Se obtiene como resultado en sigma bilateral el valor 0,000 <0.05 según la prueba T- student, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula Ho: La implementación de un sistema no mejorará eficientemente el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021 y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir las medias entre el pre y post tes son significativamente diferentes. Por lo tanto, concluimos que la

implementación de un sistema de registro de datos, mejorará significativamente el análisis en el área de cobranza de Los Portales S.A., Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

En el mundo empresarial es habitual la competencia de mercado, por tal motivo las empresas deben estar preparadas para asumir toda clase de retos y superar sus debilidades, para conseguirlo deberán mejorar sus procesos competitivamente y poder salir airoso de situaciones adversas nos señala Proaño, Gisbert & Pérez (2017). Igualmente López, Castro & Guerra (2017), define que la mejora de procesos permite hallar soluciones a un determinado problema, con la intervención de equipos tecnológicos y/o software que facilitan su operacionalidad con sistemas automatizados mejorando la efectividad en la toma de decisión.

El análisis de los resultados obtenidos de nuestro objetivo principal, señala que el efecto que genera el implementar un sistema de registro de datos para mejorar el análisis en el área de cobranzas de Los Portales S.A., es significativa, por lo tanto, la propuesta de implementación es beneficiosa y se considera adecuada, ya que demuestra que la herramienta de gestión es de gran utilidad para mejorar los indicadores en el área. Al respecto Galindo (2008) citado por Pino, Restrepo & Viana (2018) menciona que todas las organizaciones en el mundo empresarial están obligadas a mejorar su productividad e impulsarse en la innovación con la llegada de nuevas tecnologías que les permita mejorar sus procesos y mantenerse en el tiempo.

Respecto al primero objetivo específico el cual fue establecer los nudos críticos que dificultan el registro de datos en el área de cobranza de Los Portales S.A. se pudo identificar que en la evaluación de la dimensión control, el 80% de encuestados califica como deficiente el monitoreo y supervisión de las actividades diarias, el 57% concuerda que el no contar con normas, estándares y protocolos de gestión, se hace ineficiente el desarrollo de las actividades, asimismo, el 90% de trabajadores manifiesta

que no se realicen evaluaciones a los procesos del área y un 77% que la información de data que reciben a diario no son confiables y exactas. Respecto a la dimensión procesos, el 97% concuerda que los procesos actuales generan reprocesos y demandan de tiempo adicional, el 90% encuentra deficiente la falta de información actualizada respecto al evolutivo de cuentas por cobrar, el 87% encuentra dificultad en los procesos del área pues estas no están centralizadas ni formalizadas, por último el 87% concluye que trabajar con plantillas excel para el control de las gestiones es deficiente. Según Alvarado, (2018), concluye que, en la actualidad las empresas deben ser capaces de generar, recolectar y procesar información de manera simultánea en las distintas áreas del negocio

En relación al segundo objetivo específico que fue caracterizar el sistema de optimización para el registro de datos en el área de cobranza de Los Portales S.A. Los resultados obtenidos en dimensión procesos, el 73% señala que “nunca y casi nunca” las hojas de cálculo Excel son eficientes para tener un control de la gestión diaria, además un 80% indica que los procesos del área no están centralizados ni formalizados, como también encuentra deficiente el no recibir información actualizada respecto al evolutivo de las cuentas. Por otro lado, un 93% manifiesta que “casi siempre y siempre” los procesos que se ejecutan en el área, generan reprocesos.

Así también la dimensión control, el 40% de encuestados indicaron que “casi nunca” la información que reciben es exacta, el 60% indica que “casi nunca” se evalúan los procesos del área, el 73% por su parte señalan que solo “a veces” los procesos de cobranzas, se ejecutan en base a normas y protocolos, finalmente el 60% de participantes informaron que “nunca y casi nunca” la de gestión de trabajo, cuenta con una agenda de monitoreo y supervisión. Por último, para la mejora de procesos, el 93% concluyen que “casi siempre y siempre” el implementar un software beneficiará la gestión cobranzas y un 99% de colaboradores señala que, implementando una herramienta de gestión para el registro de datos, mejorará significativamente el tratamiento de información.

Finalmente, como tercer objetivo nos propusimos determinar el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos del área de cobranza de Los Portales S.A., en el cual el resultado obtenido en el pre-test se identificó que, un 20% de trabajadores consideraba bajo el nivel de eficiencia y un grupo del 47% lo calificaba en un rango medio, mientras que solo un 33% encontraba aceptable dicho indicador. Luego de la implementación, los resultados obtenidos previamente cambiaron significativamente a favor de la gestión del área, ya que un 66.7% determinó que el nivel eficiencia en los procesos para el registro de datos es alto. Por lo cual, podemos indicar que la implementación tuvo éxito en el área. En sentido, Melendez & Dávila (2018), concluyen que desarrollar modelos de gestión en base a tecnologías de información impactan positivamente en los procesos internos y externo de manera eficaz con un alto nivel de calidad.

Por último, se puede concluir que la implementación de una herramienta de gestión para el tratamiento de datos y mejorar la eficiencia en el área, es de vital importancia para reducir los tiempos de trabajo, economizar costos, mitigar los errores al desplegar información y sobre todo cumplir con las metas mensuales de la forma más eficiente posible. Asimismo, se considera que este trabajo de investigación aportará con gran fuente de información a futuros estudios enfocados en la mejora de procesos y su eficiencia.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Mediante la implementación de un sistema de registro de datos se consiguió mejorar el análisis en el área de cobranza de la empresa Los Portales S.A., debido que la prueba de normalidad Shapiro-Wilk nos dio como valor de significancia 0.604 cifra mayor a 0.05, por el cual se realizó la prueba paramétrica T-Student para comprobar de que efectivamente si hubo diferencia significativa entre la pre y pos-test de los participantes encuestados.

6.2. Se identificaron los nudos críticos que dificultan el proceso de registro de datos, en la dimensión control se detectó 4 indicadores, de los cuales la más crítica con un 90% fue que no se realizan evaluaciones a los procesos del área. En la dimensión procesos se halló 4 indicadores, siendo el más crítico con 97% que los procesos actuales generan reprocesos y requieren de tiempo adicional.

6.3 Se logró caracterizar el sistema de optimización para el registro de datos en el área de cobranza, determinando que en un 58% de trabajadores tienen una percepción negativa de los procesos y las herramientas de gestión, en relación a los aspectos de control el 43% señala que no existe indicadores de control ni supervisión en la gestión, finalmente un 43% de encuestados antes de la implementación, concluyó que la mejora de procesos casi siempre mejoran los procesos permitiendo alcanzar los objetivos propuestos.

6.4 Se determinó el nivel de eficiencia en los procesos para el registro de datos, inicialmente en el pre-test los datos obtenidos indicaban preocupación pues solo un 33% señalaba que el nivel de eficiencia era alto. Posteriormente, pasada la etapa de implementación los datos fueron favorables pues dicho indicador pasó a un 67%, el cual demostró que la propuesta de implementación es la adecuada y demostró mejoras significativamente.

6.5 Se logró implementar un sistema de registro de datos y así mejorar el análisis en el área de cobranzas, con dicha implementación se mejoró notablemente la contractibilidad diaria con un incremento del 25% y además al tener un mejor panorama del comportamiento de la cartera, se pudo tomar mejores decisiones el cual conlleva a tener un incremento de recupero del 7%.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Se recomienda a gerencia adaptar nuestro modelo de gestión y poder desplegarla según la necesidad de cada área, sobre todo en aquellas que siguen operando en hojas de cálculos Excel y poder mejorar eficientemente sus procesos, ya que se ha demostrado en esta investigación que, con una correcta herramienta de gestión, se puede obtener mejoras significativas el cual contribuirán al crecimiento del área y éxito empresarial.

7.2 Se recomienda a jefatura y gerencia evaluar los procesos actuales e identificar si existen reprocesos que demanden de tiempo adicional y repercuta en cumplimiento de los objetivos. Asimismo, todo tratamiento de información debe estar centralizado y compartirse en línea para evitar errores en el despliegue de información y tener visibilidad del evolutivo de las cuentas por cobrar en tiempo real.

7.3. Además, se sugiere establecer normas y protocolos de gestión que garanticen el cumplimiento óptimo de los procesos para el registro de datos, también asegurarse que toda actividad se realice con los estándares de calidad que la empresa solicita mediante mecanismos de monitoreo y supervisión constante, que a su vez permitirá obtener información que contribuya a la mejora continua.

7.4 A jefatura y analistas se recomienda implementar indicadores que se ajusten a las necesidades del área y poder analizar la data constantemente, logrando a su vez generar reportes más dinámicos y continuos, que permita a los gestores estar informados del cumplimiento de su meta personal y grupal.

7.5 Se recomienda seguir innovando y optimizando los procesos del área, este proyecto es un claro ejemplo que la implementación de nuevas herramientas y la suma de esfuerzos bien direccionados, le permitirá a la unidad cumplir con sus objetivos y presupuestos mensuales y anuales.

REFERENCIAS

Aboal, D., López, A., Maurizio, R., & Queraltó, P. (2021). Automatización y empleo en Uruguay. *Desarrollo y Sociedad*, 87, 33-72. Obtenido de <https://doi.org/10.13043/DYS.87.2>

Alzate, A., Ramírez, J., & Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias administrativas*, 1(13), 3-13. Obtenido de <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e032>

Andrade, A., Del Río, C., & Alvear, D. (2019). Estudio de tiempos y movimientos para Incrementar la eficiencia en una empresa de producción de calzado. *Información tecnológica*, 30(3), 83-94. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083>

Ariel, J., & Sguassero, Y. (2020). Pandemia por COVID-19 e infodemia: retos y oportunidades para la síntesis confiable y actualizada del conocimiento. *Revista Argentina de Salud Pública*, 12(1), 8. Obtenido de <https://acortar.link/tpt2b>

Arriagada-Benítez, M. (Diciembre de 2020). Ciencia de Datos: hacia la automatización de las decisiones. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(4), 556-557. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000400556>

Atalaya, C. (2018). Automatización del proceso para mejorar la gestión y control de proyectos de investigación en la Universidad Señor de Sipán - Perú. *TZHOECOEN*, 10(1), 27- 40. Obtenido de <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.125448>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3a. ed ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://acortar.link/vfaNZ>

Barcenás, Y., Núñez, A., Sánchez, A., & Marrero, Y. (2020). Tool to Optimize the Production Process. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 29(4), 22-30. Obtenido de <https://acortar.link/XMuwH>

Barreto, B. (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de. *Universidad de Lima*, 1-14. Obtenido de <https://acortar.link/5dZYZ>

Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil, M. (Junio de 2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Obtenido de <https://acortar.link/Voydh>

Cevallos, M., Zabala, W., & Miranda, J. (2018). Uso de BPM en la automatización de procesos. *Sathiri: Sembrador*, 13(2), 198-218. Obtenido de <https://doi.org/10.32645/13906925.765>

Chira, K., Chucuya, R., & Esquivel, L. (2018). Control Estadístico para la estandarización del proceso de reparación de prensas. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(1), 1-15. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37290>

Da Silva, J., & Narvaéz, F. (2020). Propuesta de mejora de rentabilidad mediante la optimización de procesos en el montaje de estaciones de radio base del tipo FAST SITE, llave en mano y colocalizado de una empresa del sector de telecomunicaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 7(3), 29-46. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.03.029>

Fucci, T. (2016). Haciendo más eficientes los procesos productivos. Los indicadores de eficiencia de los procesos hacia la competitividad y el futuro. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 3(3), 71-107. Obtenido de <https://acortar.link/8VYpr>

Gallegos, S., Galarreta, G., Ruíz, P., & Gutiérrez, J. (2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 1. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37243>

García, A., Trujillo, Y., & Perdomo, A. (2016). Optimización de estados en la mejora de procesos de software. *Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 13(2), 9-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82349540001>

García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 16. Obtenido de <https://acortar.link/Mieyt>

García, R., & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud. *Revista TZHOECOEN*, 8(2), 1-10. Obtenido de <https://acortar.link/NJWJ0>

George, R., Laborí, R., Bermúdez, L., & Gonzáles, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista Internacional Científica*, 96(6), 1153-1163. Obtenido de <https://acortar.link/BkcZh>

Jablonsky, J., & Skocdopolova, V. (2017). Análisis y Optimización del Proceso de Producción en una Empresa Procesadora de Leche. *Información tecnológica*, 28(4), 39-46. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400006>

Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H., & Cardona, D. (2018). Diagnosis of Innovation and Technological Development in the Hotel Industry of the Colombian Caribbean Region. *Información tecnológica*, 29(5), 157-164. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500157>

Leache, L., Saiz, L., Gutierréz, M., & Erviti, J. (2020). Transparencia, equidad y acceso a los medicamentos: a propósito de la pandemia por COVID-19. *Revista de la OFIL*, 30(3), 185-188. Obtenido de <https://acortar.link/uNwb6>

López, G., Castro, N., & Guerra, O. (2017). Optimización del plan de producción: Estudio de caso carpintería de aluminio. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 178-186. Obtenido de <https://acortar.link/lsJd5>

Maese, J., Alvarado, A., Valles, D., & Báez, L. (2016). Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. *Culcyt*, 59(1), 146-156. Obtenido de <https://acortar.link/etHB0>

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & Nayeli, G. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Mateus, E., & Céspedes, V. (2016). Validity and reliability of the spanish version of the "self-efficacy measure for sleep apnea" (SEMSA). *Aquichan*, 16(1), 67-82. Obtenido de <https://doi.org/10.5294/aqui.2016.16.1.8>

Mejía, W., & Orozco, J. (2019). Optimización en el diseño estructural de póticos de concreto usando SAP2000. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 1(33), 98-104. Obtenido de <https://doi.org/10.24054/16927257.v33.n33.2019.3327>

Mejía-Neyra, Á., Jabba, D., Carrillo Caballero, G., & Caicedo Ortiz, J. (2019). Influencia de la Ingeniería de Software en los Procesos de Automatización Industrial. *Información tecnológica*, 30(5), 221-230. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500221>

Melendez Llave, K., & Dávila Ramón, A. (2018). Problemas en la adopción de modelos de gestión de servicios de tecnologías de información. Una revisión sistemática de la literatura. *DYNA*, 85(204), 215-222. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/dyna.v85n204.57076>

Milla, A. (5 de Enero de 2021). La cobranza en Latinoamérica: el día después de la pandemia. Obtenido de <https://acortar.link/oSkuO>

Orozco, E., Sablón, N., Saraguro, R., Hermoso, D., & Rodríguez, Y. (2019). Optimización de recursos mediante la simulación de eventos discretos. *Tecnología en marcha*, 32(2), 146-164. Obtenido de <https://doi.org/10.18845/tm.v32i2.4356>

Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pino Martinez, A., Restrepo Zapata, E., & Viana Rúa, N. (2018). Innovación en empresas: estado del arte considerando tendencias para su implementación. *Espacios*, 39(48), 7. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/18394807.html>

Pozo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2018). Using questionnaires in research on university: analysis of experiences with a situated perspective. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), 1-15. Obtenido de <https://doi.org/10.24215/18537863e046>

Preciado, A., Valles, M., & Lévano, D. (2021). Importancia del uso de sistemas de información en la automatización de historiales clínicos, una revisión sistemática. *Revista Cubana de Informática Médica*, 13(1), 1-11. Obtenido de <https://acortar.link/6zUSm>

Ricardo, H., Medina, A., Abreu, R., & Nogueira, D. (2018). Modelo para la mejora de procesos en contribución a la integración de sistemas. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 15-23. Obtenido de <https://acortar.link/EUB2J>

Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. Obtenido de <https://acortar.link/1BTlv>

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). Metodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*, 3(1), 1-21. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>

Zamora, J., Segura, L., Álvarez, Y., & Niño, J. (Marzo de 2021). estión de la atención al paciente mediante tecnología RFID en el hospital naval del Perú. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 1-23. Obtenido de <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2611>

Zapata, J., Vélez, Á., & Arango, M. (Setiembre de 2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126), 1-17. Obtenido de <https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
OPTIMIZACIÓN	La optimización nace con el único fin de encontrar posibles soluciones para un problema en especial. La incursión de este proceso genera buenos resultados y contribuye en la toma de decisiones para cualquier ámbito de la organización. (García, Trujillo, y Perdomo 2016)	La optimización brinda un beneficio máximo, economizando costos de producción y un mejor aprovechamiento de los recursos.	Procesos	Herramientas Laborales	1-2	Ordinal
				Avance diario	3	
				Tiempo de duración de la actividad	4	
			Control	Evaluación	5 - 8	
			Mejora de procesos	Registro de datos	9 - 10	
EFICIENCIA	La eficiencia mide la capacidad de una actividad o sistema para alcanzar el cumplimiento de los objetivos con la utilización mínima de recursos. (Fernandez y Sanchez (1997), citado en Rojas, Jaimes, y Valencia 2018)	La eficiencia es un indicador que muestra la capacidad de administrar la producción obteniendo el máximo resultado con el mínimo de recursos.	Metas alcanzables	Planeamiento de objetivos	11	Ordinal
				Formulación de indicadores para medir resultados	12	
				Registro de gestión	13	
				Planteamiento de factores de control	14	
				Cumplimiento de metas	15	
			Productividad	Organización de Recursos	16	
				Técnicas y métodos	17	
				Lineamientos	18	
				Análisis de resultados	19	
				Indicadores de productividad	20	

Fuente: *Elaboración propia*

ANEXO 3: Cuestionario Optimización de procesos

Datos generales:

Nº de cuestionario: 1 Fecha de recolección: 09/08/2021

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Edad:

Genero:

Nivel de instrucción:

Tiempo en la empresa:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS		1	2	3	4	5
	Dimension: PROCESOS					
1.	El uso de plantillas Excel es el adecuado para llevar un control de las gestiones diarias.					
2.	Los procesos del área se encuentran centralizados y formalizados.					
3.	Recibe actualización constantes respecto a los avance de su cartera.					
4.	Los procesos actuales en el área, generan reprocesos y demandan tiempo adicional.					
	Dimension: CONTROL					
5.	Es confiable y exacta la información que recibe de las bases diarias y/o avances de desempeño.					
6.	Se realizan evaluaciones de los procesos en su área de trabajo.					
7.	Las actividades de gestión que se realizan diariamente, se ejecutan en base a normas, estándares y/o protocolos.					
8.	Las actividades y tareas de la unidad de gestión a la que usted pertenece, cuenta con una agenda de monitoreo y supervisión.					
	Dimension: MEJORA DE PROCESOS					
9.	Usando un software beneficiará la gestión para el registro de datos y cobranzas en general.					

10.	Implementando un procedimiento de gestión para el registro de datos, mejorará el tratamiento de información.					
-----	--	--	--	--	--	--

ANEXO 4: Cuestionario Eficiencia

Datos generales:

Nº de cuestionario: 2 Fecha de recolección: 09/08/2021

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Edad:

Genero:

Nivel de instrucción:

Tiempo en la empresa:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

EFICIENCIA		1	2	3	4	5
	Dimension: METAS ALCANZABLES					
1.	Los objetivos mensuales se plantean de forma oportuna.					
2.	Existe indicadores para medir los resultados del proceso de gestión y desempeño.					
3.	Se registran las gestiones por cada cliente contactado sin excepciones.					
4.	Plantean factores de control para la ejecución de cada procesos en el área.					
5.	Los indicadores actuales permiten alcanzar los objetivos en el área.					
	Dimension: PRODUCTIVIDAD					
6.	Se organizan los recursos necesarios para obtener un mejor desempeño.					
7.	Se encuentran determinadas las técnicas y métodos que deben desarrollarse para una adecuada gestión					
8.	Se determinan los lineamientos a seguir para que el proceso de registro de datos pueda desarrollarse óptimamente.					
9.	Se analizan los resultados constantemente para tener una visión real del comportamiento de la cartera.					
10.	Se dispone en el área de cobranza, indicadores que permitan mejorar la productividad.					

ANEXO 5: Instrumento de validación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - JIFYD
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Optimización de procesos
 Autor (s) del Instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (6)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	6
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Optimización de procesos en todas sus dimensiones en indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Optimización de procesos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Optimización de procesos de manera que permiten hacer				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Optimización de procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Optimización de procesos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El Instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Buena

Moyobamba, 15 de julio de 2021

Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 CLAD- 09750

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - JIFYD
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Eficiencia
 Autor (s) del Instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Eficiencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficiencia				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Eficiencia de manera que permiten hacer inferencias en				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Eficiencia				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficiencia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Buena

Moyobamba, 15 de julio de 2021


 Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 CLAD: 00750

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Schanks Canto Luis Roberto
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mgr. En Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Optimización de procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Optimización de procesos en todas sus dimensiones en indicadores					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Optimización de procesos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Optimización de procesos de manera que permiten hacer					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Optimización de procesos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Optimización de procesos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Buena

Moyobamba, 21 de setiembre de 2021

Seto personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Schanks Canto Luis Roberto
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mgtr. En Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Eficiencia
 Autor (s) del Instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Eficiencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficiencia					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Eficiencia de manera que permiten hacer inferencias en					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Eficiencia				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficiencia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Buena

Moyobamba, 21 de setiembre de 2021

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra Adm Yvette Cecilia Plasencia Mariños
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Licenciada en Administración – Gestión Estratégica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Optimización de procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Optimización de procesos en todas sus dimensiones en indicadores					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Optimización de procesos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Optimización de procesos de manera que permiten hacer				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Optimización de procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Optimización de procesos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Buena

Moyobamba, 21 de setiembre de 2021

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
REGUC 7155

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Adm Yvette Cecilia Plasencia Mariños
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Licenciada en Administración – Gestión Estratégica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Eficiencia
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Atapoma, Gianfranco Ruben

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Eficiencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficiencia				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Eficiencia de manera que permiten hacer inferencias en				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Eficiencia				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficiencia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Buena

Moyobamba, 21 de setiembre de 2021



Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
REGUC 7155

ANEXO 6: Carta de aceptación



Lima, 17 de junio del 2021

Señores:

Universidad César Vallejo

Asunto:

Aceptación del desarrollo de proyecto de investigación

Por el medio de la presente, en atención a su solicitud respecto a la realización del desarrollo de investigación titulada "Optimización de procesos para el registro de datos y su eficiencia en el área de cobranzas de Los Portales, Lima 2021" por el Sr. Rojas Atapoma Gianfranco Ruben para obtener el grado de Licenciado en Administración, la empresa autoriza la aceptación del desarrollo del proyecto, asimismo nos comprometemos en brindar la información necesaria en el marco de su labor de investigación.

Por lo tanto, se hace mención que toda información que se proporcione será estrictamente para uso académico.

Atentamente,

RUBÉN MANRIQUE GONZALES
GERENTE DE TESORERÍA Y COBRANZAS

Jr. Mariscal La Mar (Ex Ugarte y Moscoso) #991
Esquina con Av. Ejército – Magdalena.
T: (511) 2114488

www.losportalescorporativo.com.pe

ANEXO 7: Tabla de Pre-Test y Post-Test

PRE-TEST

Optimización										Eficiencia										TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	61
2	3	3	5	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	53
2	2	3	4	2	2	2	1	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	50
1	2	2	4	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	50
2	3	2	5	2	2	3	3	5	5	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	54
3	2	2	4	3	3	4	3	5	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	59
1	1	2	5	1	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	48
1	1	2	5	2	2	3	2	5	5	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	46
3	2	2	3	2	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	56
1	2	2	4	3	2	3	3	4	5	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	49
2	2	1	5	2	1	3	2	5	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	46
1	1	1	5	2	1	2	2	5	5	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	48
1	2	2	4	1	1	2	2	4	4	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	46
2	2	1	4	1	2	3	2	4	5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	51
3	2	2	5	3	2	3	3	5	5	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	54

POST-TEST

Optimización										Eficiencia										TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
2	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	87
3	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	84
2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	86
4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	86
3	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	78
3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	89
4	4	4	1	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	84
2	5	4	2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	86
5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	85
2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	87
4	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	89
3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	85
3	5	4	1	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	83
4	4	4	2	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	83
4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	93

ANEXO 8: Correo de coordinación para la propuesta de ejecución

 RE: PROPUESTA DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS

De: Jose Luis Llerena <jllerena@losportales.com.pe>
Enviado el: martes, 5 de octubre de 2021 15:17
Para: grojas@losportales.com.pe
CC: Melissa Estrada Flores <mestrada@losportales.com.pe>; Javier Sevillano Mendoza <jsevillano@losportales.com.pe>; Giovana Remon Zavaleta <gremon@losportales.com.pe>
Asunto: RE: PROPUESTA DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Gianfranco,

Estamos agendando la reunión para el jueves 07/10.



Los Portales
Mejoramos tu ciudad, mejoramos tu vida

JOSE LUIS LLERENA
Jefe Soluciones de Negocio

T (511) 211 4466
www.losportales.com.pe

 Cuidemos el medio ambiente. Imprime este e-mail sólo si es necesario.

De: Gianfranco Ruben Rojas Atapoma <grojas@losportales.com.pe>
Enviado el: martes, 5 de octubre de 2021 10:12
Para: jllerena@losportales.com.pe
CC: Melissa Estrada Flores <mestrada@losportales.com.pe>; Javier Sevillano Mendoza <jsevillano@losportales.com.pe>; Giovana Remon Zavaleta <gremon@losportales.com.pe>
Asunto: PROPUESTA DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS
Importancia: Alta

Estimado José,
Buenos días,

Según lo conversado previamente, agradeceré puedas confirmarnos que día nos podremos reunir con tu equipo para revisar la propuesta de la creación de una plataforma para el registro de datos de nuestra gestión de cobranzas.

Sin más que agregar, quedo atento a tu pronta respuesta.

Saludos cordiales,

ANEXO 9: Herramienta de gestión para el registro de datos

ROJAS ATAPOMA, GIANFRANCO RUBEN
Código SAP: 10005013

Unidades
Home > Unidades

LOS PORTALES ESTACIONAMIENTOS

USD 46,920.07
PEN 603,028.29

108

T0: 148	T1: 15	T2: 2
T3: 1	T4: 0	T5: 0

LOS PORTALES ESTACIONAMIENTOS OPERADORA

USD 103,370.24
PEN 1,374,607.2

189

T0: 108	T1: 67	T2: 16
T3: 45	T4: 35	T5: 5

JAYO MONTEZA, MARIA DEL CARMEN
Código SAP: 20002247

Playas
Home > Playas

Los Portales Estacionamientos Operadora | Documentos: 145 | Deuda Total: PEN 912,545.71 USD 11,402.74

Playa: | Servicios:

Todos

JAP Arequipa

Berrini

Clinica Montemar

Clinica Valle Sur Arequipa

Compuplate

Construccion

Cyber Plaza

Dasso

Edificio Pardo y Aliaga

120 Dias (3)

USD 0.00
PEN 5,900.00

150 Dias (2)

USD 0.00
PEN 0.00

> 150 Dias (0)

USD 0.00
PEN 0.00

[Gestión Convenio](#) | [Descargar Excel](#)

Playas
Home > Playas

CEMSA Estacio | Documentos: 28 | Deuda Total: PEN 96,672.43 USD 0.00

Playa: | Servicios:

30 Dias (14)

USD 0.00
PEN 90,973.16

60 Dias (9)

USD 0.00
PEN 3,699.31

90 Dias (4)

USD 0.00
PEN 1,799.96

120 Dias (0)

USD 0.00
PEN 0.00

150 Dias (0)

USD 0.00
PEN 0.00

> 150 Dias (1)

USD 0.00
PEN 200.00

Buscar Cliente | Ordenar por

[Descargar Excel](#)

Clientes No Gestionados	Gestionados Sin Contacto	Gestionados Con Contacto	Gestionado Con Compromiso
<p>SANDRA GABRIELA PUNCHIN LUNG</p> <p>0008258783</p> <p>03-0BA01-0020931 (2)</p> <p>9999999999</p> <p>PEN 249.99</p> <p style="color: red;">F. Último Pago: 01/01/1900</p>			<p>SAGA FALABELLA S.A. .</p> <p>2010012805</p> <p>01-0FA01-0016595 (14)</p> <p>989019014</p> <p>PEN 480</p> <p style="color: green;">F. Último Pago: 01/01/1900</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS ATAPOMA GIANFRANCO RUBEN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Optimización de procesos para el registro de datos y su eficiencia en el área de cobranzas Los Portales, Lima 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROJAS ATAPOMA GIANFRANCO RUBEN DNI: 46691024 ORCID 0000-0003-0245-9619	Firmado digitalmente por: GROJASAT el 08-02-2022 23:20:18

Código documento Trilce: INV - 0551016