



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrategias de cobranza y su relación con la disminución de  
la morosidad MiBanco Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORA:**

Mota Llauce, Maryorie Priscila (orcid.org/0000-0003-1791-192X)

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi grandiosa familia por transmitirme su fuerza y apoyo para culminar, y alcanzar este gran objetivo, siendo un logro en conjunto, por tanto, todo mis esfuerzos y amor puestos en mi tesis van dedicados por la puesta de los suyos.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi soporte y bendecirme con buena salud, compañía y fuerza para continuar con lo que tanto he añorado, por lo que fue posible el culmino de mis estudios, siendo este inicio de una gran travesía.

A mis padres y hermano por todo el apoyo tan significativo brindado durante este largo periodo de 5 años llenos de altibajos, siendo todo ello de máxima inspiración y aprendizaje para seguir mejorando como persona, y profesional.

A mis profesores; Dr. Víctor Dávila Arenaza que me acompañó al inicio del desarrollo de mi investigación en el primer periodo de este arduo año y la Dra. Liliana Mairena Fox que con sus asesorías fue posible perfeccionar mi tesis, agradecida con ambos por su increíble trabajo y consejos brindados.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
3.5. Procedimientos .....	28
3.6. Método de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	57
VI. CONCLUSIONES.....	65
VII. RECOMENDACIONES .....	66
VIII. Propuesta de investigación.....	67
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS .....	83

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Porcentaje de trabajadores instruidos con los nuevos requerimientos para la actividad de cobranza en Mibanco, Lima, 2022 .....	30
<b>Tabla 2a:</b> Porcentaje de asesores conscientes sobre los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022 .....	32
<b>Tabla 2b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas en los objetivos de cobranza de Mibanco, Lima, 2022.....	33
<b>Tabla 2c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022.....	33
<b>Tabla 3a</b> 35 Porcentaje de asesores que se adhieren a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022 .....	35
<b>Tabla 3b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas en las políticas de cobranza de Mibanco, Lima, 2022.....	36
<b>Tabla 3c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de los clientes referente a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022.....	36
<b>Tabla 4a</b> 39 Porcentaje de asesores que emplean sus capacidades para el alcance de objetivos en Mibanco, Lima, 2022 .....	39
<b>Tabla 4b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas en la eficiencia del personal de Mibanco, Lima, 2022.....	40
<b>Tabla 4c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de los clientes referente a la productividad del personal en Mibanco, Lima, 2022.....	40
<b>Tabla 5</b> 42 Porcentaje de trabajadores informados sobre evitar el incremento de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022 .....	42
<b>Tabla 6a:</b> Porcentaje de trabajadores con noción del índice de morosidad habido en Mibanco, Lima, 2022 .....	43
<b>Tabla 6b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas en el índice de morosidad de Mibanco, Lima, 2022.....	44
<b>Tabla 6c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente al índice de morosidad en Mibanco, Lima, 2022.....	44
<b>Tabla 7a:</b> Porcentaje de trabajadores que ejecutan los métodos para reducir el porcentaje de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022 .....	46

<b>Tabla 7b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas en los métodos de morosidad de Mibanco, Lima, 2022.....	47
<b>Tabla 7c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a los métodos de reducción de morosidad en Mibanco, Lima, 2022 .....	47
<b>Tabla 8a:</b> Porcentaje de trabajadores informados sobre el estado de capacidad financiera para con los pagos de Mibanco, Lima, 2022.....	49
<b>Tabla 8b:</b> Interpretación de los componentes de las brechas de la solvencia de Mibanco, Lima, 2022 .....	50
<b>Tabla 8c:</b> Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a la solvencia en Mibanco, Lima, 2022 .....	50
<b>Tabla 9:</b> Estadísticos descriptivos.....	52
<b>Tabla 10:</b> Prueba de hipótesis entre estrategias de cobros y reducción de morosidad	53
<b>Tabla 11:</b> Prueba de hipótesis entre estrategias de cuentas por cobrar e índice de morosidad.....	54
<b>Tabla 12:</b> Prueba de hipótesis entre estrategia de cobros y métodos de disminución de morosidad.....	55
<b>Tabla 13:</b> Prueba de hipótesis entre estrategias de cuentas por cobrar y solvencia	56

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Porcentaje de trabajadores instruidos con los nuevos requerimientos para la actividad de cobranza en Mibanco, Lima, 2022.....	30
<b>Figura 2:</b> Porcentaje de asesores conscientes sobre los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022 .....	32
<b>Figura 3:</b> Porcentaje de asesores que se adhieren a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022 .....	35
<b>Figura 4:</b> Porcentaje de asesores que emplean sus capacidades para el alcance de objetivos en Mibanco, Lima, 2022 .....	39
<b>Figura 5:</b> Porcentaje de trabajadores informados sobre evitar el incremento de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022 .....	42
<b>Figura 6:</b> Porcentaje de trabajadores con noción del índice de morosidad habido en Mibanco, Lima, 2022 .....	43
<b>Figura 7:</b> Porcentaje de trabajadores que ejecutan los métodos para reducir el porcentaje de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022.....	46
<b>Figura 8:</b> Porcentaje de trabajadores informados sobre el estado de capacidad financiera para con los pagos de Mibanco, Lima, 2022.....	49

## Resumen

La presente investigación tuvo como objeto general determinar la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Lima, 2022. La población obtenida fue de 48 trabajadores, se hizo uso de la técnica encuesta y el instrumento específico cuestionario para la recopilación de información requerida la cual estuvo conformada por 18 interrogantes las cuales se reflejó en un tipo de respuesta una de escala ordinal Likert, los resultados fueron proyectados y procesados por el programa de Excel y SPSS. El tipo de investigación optada fue aplicada, el método fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se concluyó que existe relación directa positiva entre las estrategias de cobranza y disminución de morosidad significancia 0.000 ( $<0.05$ ) y correlación de 0.497. Partiendo de los resultados que se obtuvieron, se planteó como propuesta de la mejora y extensión de las estrategias de área en base a responsabilidad y compromiso repartido.

**Palabras claves:** Estrategias, cobranza, morosidad, disminución.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between collection strategies and the reduction of delinquency, Mibanco, Lima, 2022. The population obtained was 48 workers, the survey technique was used and the specific instrument was a questionnaire for the collection of the required information, which consisted of 18 questions which were reflected in a type of response, an ordinary Likert scale, the results were projected and processed by the Excel program and SPSS. The type of research chosen was applied, the method was hypothetical deductive with a quantitative approach, the model was descriptive correlational with a non-experimental cross-sectional design. It was concluded that there is a direct positive relationship between the collection strategies and the decrease in delinquency with a significance of 0.000 ( $<0.05$ ) and a correlation of 0.497. Based on the results obtained, a proposal was made to improve and extend the area strategies based on shared responsibility and commitment.

**Keywords:** Strategies, collection, delinquency, decrease.

## I. INTRODUCCIÓN

Las estrategias de cobranza han significado un rol de mayor importancia en la gran mayoría de las empresas, debido a que el área que se encarga del retorno del dinero prestado al cliente, suele estar adherido directamente con la liquidez que maneja la empresa y por ende con su rentabilidad para un funcionamiento óptimo, siendo así que la implementación de estas en las instituciones suelen basarse, en 4 aspectos correlacionados como; flexibilidad, políticas de crédito y cobranza, gestión, capacitación y recursos equipo-tecnológicos procurando tener mejoras continuas para cada una de los tres enfoques siendo el cliente, trabajador y la empresa en general, en ese sentido las empresas financieras (las que mayor riesgo corren al realizar las actividades de crédito), suelen detallar y analizar las acciones de esencia estratégica previamente a su inserción y las herramientas (recursos) que utilizarán para un proceso de cobranza efectivo, teniendo así mayor posibilidad de lograr sus objetivos en base a la medición y control de estos sin dejar de lado la ventaja competitiva, se refleja en sus resultados mensuales.

Así mismo, la morosidad es un problema visualizado en demasía en el sector financiero, y es que, dicho conflicto depende de muchos factores, los más comunes son; el ineficaz análisis que le realizan al cliente para confirmar si es apto para obtener cierta cantidad de monto que solicitan arraigándose a los requisitos impuestos por la empresa, están aquellos que no desean pagar y el otro inconveniente como un gasto de emergencia o problemas en el negocio, lo que trae consigo (siendo un problema prolongado) la inestabilidad tanto de las cobranzas como de lo económico (siendo el nivel de alerta roja), en las organizaciones como aumento en los % de interés lo que conlleva a que muchos clientes reclamen y/o posterior a ello, se inclinen por la competencia, por lo que se prioriza en la entidad tener un control riguroso sobre la cartera de cuentas por cobrar así logra proporcionar mejores servicios y productos a sus clientes, por lo mismo que el dinero no estará inmovilizado. Aunque se ha percibido que, de la bóveda, que suelen tener los bancos por tema de emergencia, se deriva cierto dinero que no ha sido recuperado al culminar de los periodos establecidos como meta, teniendo controlado en un grado medio a dicha necesidad debido a que desde el panorama de las empresas una gestión eficiente del área requiere el trabajo en conjunto de

los recursos esta misma, la de sus clientes y el de su personal siendo la clave el compromiso y la responsabilidad.

Adherido a los puntos anteriores, se puede precisar que existe una relación directa entre la morosidad y la estrategias de cobro, y es que estas últimas se encargan de que se cumpla con las obligaciones que cada cliente posee, de ese modo mediante procesos eficaces se evita la existencia de los clientes morosos, ya sea por el pago a tiempo o antes de la fecha límite, otorgando beneficios a la empresa como progreso económico, satisfacción de sus clientes y colaboradores además de seguir mejorando sus habilidad y competencias, así mismo, teniendo la capacidad de otorgar soluciones ante las diversas situaciones en las que vean envueltos en arraigo con lo comentado.

En cuanto a las estrategias de cobro y la morosidad se comprende que para la implementación de una se debe analizar a detalle la segunda variable, específicamente las causas de ese modo las estrategias se podrán ajustar a la realidad ayudando a la empresa en su sustentabilidad. En base a ello, Ferro Veiga (2019) comenta que; previo a la inserción de estrategias es vital considerar la prioridad del área (tiempo de pago, cobro y metas), con ello sus métodos de cobranza, ahora, los inconvenientes relacionados al saldo del crédito están divididos entre los que por circunstancias no pueden pagar a tiempo y otros que simplemente no desean hacerlo, con el primer grupo se presentan la disminución de sus ingresos siendo el incremento en sus deudas, stand by de sus ingresos por situación externa desfavorable y emergencias personales.

Por otro lado, en nuestro país la morosidad se ha ido incrementando en un 36% en los últimos años, no obstante, el plan de cobro no es eficiente debido al análisis limitado del cliente, causas de retraso, recursos y actividades de la empresa. Según el informe presentado por Infocorp citado en el diario Gestión (2020), mencionan que el deudor local tenía que pagar al culmino del año 4,929 soles, aumentando un 23% en comparación al 2019, además, se visualizaron alzas de 7.9% entre los últimos meses del 2020, logrando casi 1.1. millón de soles, y en conjunto (Bancos-comerciales) un monto de 33, 453 mll. De ese modo, es notorio que el problema aún no ha sido gestionado correctamente y es que al cliente

también se le debe educar en el proceso de crédito y cobranza, para darle una solución permanente.

En la entidad MiBanco (banco privado al cual se le identificó el problema), es de rubro financiero la cual ofrece productos y servicios como prestamos; transferencias, gestión de activos, ahorros y más, a un grupo de clientes siendo estas pequeñas y micro empresas. Haciendo énfasis en las necesidades a mejorar, se percibió las siguientes: respuesta negativa o nula de algunos clientes al momento del contacto (recordatorio de pagos) por parte de ciertos asesores, algunos asesores no logran que sus socios salden el crédito prestado, falta de acciones rigurosas ante las iniciativas de cobro y mejora en la capacitación para los encargados implicados con dicha tarea.

Ante lo mencionado anteriormente fue fundamental indagar en la relación existente entre las estrategias de cobros y disminución de morosos, cuya finalidad fue determinar diversas soluciones que mejoren los resultados esperados de la empresa y con ello, se contrarresten los problemas detectados.

El problema general fue; ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima 2022?, y en relación a los problemas específicos se establecieron por; (1) ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022?; (2) ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022?; (3) ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022?

La presente investigación tuvo como justificación teórica el estudio referente a los procesos de cobranza y la disminución de la morosidad cuyo fin fue el logro del éxito de la empresa, Igualmente, se indagó en la relación de las variables de estudio, siendo posible el planteamiento de hipótesis que serán de utilidad en investigaciones futuras. Así mismo, referente a la metodología se pudo determinar conceptos referentes al tema bajo la óptica de diversos autores, también resultó factible estructurar un instrumento que estará disponible para futuros estudios el cual se compuso por 18 interrogantes derivadas de 6 dimensiones tales; Objetivos de cobranza, Políticas de cobranza, Eficiencia del personal, índice de morosidad,

Métodos de reducción de morosidad y Solvencia las cuales cada uno tuvo 3 indicadores, así mismo, se planteó 5 niveles de respuesta con escala ordinal Likert. Para la parte práctica, se emplearon métodos de extracción de información y análisis para profundizar en posibles soluciones (prácticas), que generaran el pago a tiempo de los clientes, mejorando la fluidez de efectivo en la entidad.

El objetivo general fue; determinar la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Lima, 2022. Por añadidura, los objetivos específicos estuvieron determinados por; (1) determinar la relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022; (2) determinar la relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022; (3) determinar la relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022.

La siguiente hipótesis general fue; existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022. Y en referencia a las hipótesis específicas fueron; (1) existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022; (2) existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022; (3) existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los diversos artículos científicos (14) que se plasmaron como antecedentes, los cuales sustentaron la variable estrategias de cobranza fueron los siguientes: Martínez (2022)., determinó como objetivo general que se planteen estrategias de cobros que le otorguen la oportunidad de disminuir la cartera vencida en la empresa. Concluyó que casi el 50% de las estrategias que la entidad implementó para dicha actividad no se ejecutaron correctamente a tal punto que los seguimientos no son actualizados, además de la falta de capacitación hacia los trabajadores de cobranza, reforzar las políticas, incentivos, etc. de tal modo que la empresa se está viendo afectada ya que su cartera de deudores crece con el paso del tiempo llegando a influir negativamente en su rentabilidad.

Salazar et al (2021), tuvieron como fin poner en puesta una estrategia cuyo fin era mejorar las cuentas por cobrar y su gestión. Por ello, se llegó a la conclusión de que todas esas cuentas que no fueron pagadas a tiempo, tienen un impacto perjudicial en la rentabilidad y manejo de efectivo de la empresa, por lo que es vital implementar una estrategia que se adecúe a todo tipo de empresa permitiendo que puedan hacer uso de sus recursos y que mejora la gestión del área y en toda la organización.

Masaquiza Et al (2021), indicó como finalidad principal reducir las cuentas por cobrar de la cooperativa.... Llegando a la conclusión que; debido a la contingencia y más implicancias del COVID 19 muchas financieras a nivel internacional se vieron afectadas percibiendo un incremento en el registro de sus clientes morosos con un aproximado del 5.5% del periodo 2019 – 2020 viéndose en juego el nivel de riesgo financiero, por lo tanto, ante aquella situación es factible un plan para amortiguar el impacto.

Morales (2020), señaló como objetivo establecer estrategias financieras cómo mejora de la cartera vencida en la empresa... Por lo tanto, concluyó dicho estudio con que, llevar a cabo el análisis financiero bajo medida de estrategia brindándole la importancia debida, amplificó su perspectiva sobre la relevancia que tienen las decisiones y como estas se relacionan con la parte técnica que les permiten cambiar y/o mejorar aquellas actividades erróneas que desnivelan los

resultados que desea obtener la empresa, sin dejar de lado las políticas y procesos de cobro los cuales deben ser flexibles y eficientes para una gestión eficiente.

Villena (2021), señaló como objetivo principal detallar la gestión que emplea la empresa para el cobro de sus cuentas vencidas. Llegando a la conclusión que el análisis realizado al cliente es superficial, por lo que genera no se tiene certeza de que pueda tener poder adquisitivo ocasionando cada vez más el aumento de la cartera vencida todo ello de acuerdo a los resultados de las estrategias puestas en práctica como recordatorios antes de la fecha límite, vía telefónica, correo o acudir al domicilio, sin embargo, no ha surgido fruto alguno por lo que la liquidez sigue atrasándose e incrementando las cuentas por cobrar.

Pizzán et al (2022), tuvieron como propósito principal determinar el efecto de las actividades de cobro sobre los socios morosos de la entidad... Concluyendo que, debido a los flagelos (por la falta de seguimiento), en los procesos de cobranza, la reducción del % de los clientes morosos es más lenta de lo normal ya que existen actividades que no se están realizando al momento de contactar a los clientes, por lo tanto, lo único que generará es que el registro incremente cada vez más con el paso del tiempo (por lo mismo que no se está deteniendo), también las estrategias no están siendo favorecedoras y su aplicación no es frecuente, es decir que no hay una gestión que genere buenos resultados.

Richard y Kabala (2019), tuvo como objetivo el identificar el funcionamiento de las empresas en Tanzania con respecto al manejo de los morosos. Concluyeron que las empresas tienen presente la complejidad que trae consigo las actividades de cobranza por lo que es importante contar con una gestión eficaz y estrategias altamente competitivas en el caso de que la problemática se complique, se debe llevar un control de los créditos que cedieron, llamarlos y visitarlos con el objetivo de que cumplan con el pago de su deuda, sin dejar de lado el buen trato.

Witzany y Kozina (2020), determinaron como objetivo principal la evaluación las estimaciones referentes al retorno del capital prestado (cuentas por cobrar), mediante vía telefónica como método clave de cobro. En donde se finalizó, con que las llamadas a los clientes pueden ser un buen medio para recuperar el efectivo, así mismo, en ciertos tiempos estos pueden empezar desde antes de la fecha de vencimiento hasta días posteriores a lo establecido, en concordancia con ello, se

encuentra la mejor opción de análisis el cual es agrupar los productos prestados individualmente apartando el aspecto general para una mayor precisión en el cobro.

Tahirli (2017), tuvo como fin demostrar mediante técnicas contables para determinar un planeamiento de cobranzas. Por lo que, se concluyó que a pesar de la complejidad de reducir el índice de morosos y recuperar la liquidez de las cuentas por cobrar, hay posibilidades de plantear soluciones, iniciando en primera instancia de una gestión eficaz, y para conseguirlo es preciso determinar estrategias de trato al cliente en todo el proceso, complementándolo con sistemas, estableciendo tiempos basados en indicadores para lograr objetivos realistas y finalmente estructurar informes sobre las acciones a ejecutar y supervisar los resultados cada periodo, dependiendo de lo que se determine.

Quintero et al (2017), tuvo como propósito realizar un prototipo teniendo aquello en consideración sobre la gestión de cobro cuyo fin será disminuir las cuentas por cobrar. Concluyó que se plantearon como estrategia dicho modelo confirmando que, con su inserción y sus componentes como control y análisis interno adherido al comportamiento de los trabajadores, seguimiento a los créditos, planificación, técnicas y/o estrategias, además de los costos, se tendrá un mejor proceso de cobranza y crédito en la empresa.

Díaz y Flores (2019), adoptaron como finalidad general determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar desde un enfoque positivo en las empresas. Brindando como conclusión que las empresas del sector financiero no poseen estrategias competitivas en la gestión de la cartera vencida percibiéndose en los resultados que tuvieron los encargados del área y lo que el seguimiento de estos mismos refleja, específicamente en el análisis previo que se le realiza al cliente para comprobar si está apto para recibir el crédito no es el indicado de modo que se incrementa la mora, ignorando las políticas implementadas.

Mogollón (2021), tuvo como finalidad principal el determinar la influencia de la gestión de cobros en el aspecto financiero de la gerencia en la empresa, logrando concluir que la variable posee un impacto directo (independiente-dependiente) en la otra, a pesar de los resultados obtenidos la correlación no es nada favorable ya que la capacidad de los colaboradores es relativamente baja, las acciones nada competitivas y el tiempo de las cuentas por cobrar (antigüedad) son aún más lentas de recuperar, por dicha razón, la empresa requerirá iniciar con la elaboración de un

plan para afrontar dicha amenaza cuyo fin es mantener y/o incrementar la liquidez de la entidad.

Benites (2020), indicó como propósito plantear la ejecución de las estrategias de cobro cuya finalidad es incrementar los resultados de la recaudación del servicio ... Donde llegó a la conclusión de que las estrategias determinada y puestas en marcha con anterioridad no tuvieron resultados positivos para la empresa por lo que la necesidad se derivó de dicha problemática y sumado a dicho punto es la cultura equívoca que los clientes tienen sobre los pagos.

Barreto (2019), determinó y concluyó en que es importante ejercer una gestión de cobro realmente efectiva para una mejora en la liquidez de la empresa, lo cual beneficia a la entidad, no obstante, previo a dicho punto es vital realizar una mejora y tener un control en las cuentas de morosidad, además de impulsar la capacitación de los colaboradores de cobranza para alcanzar el objetivo de reducir las cuentas vencidas.

Para la variable de disminución de la morosidad se insertaron 14 **artículos científicos**, que fueron considerados como antecedentes, siendo estos los siguientes: Seguidamente, Golman y Bekerman (2018), manifestó como finalidad diferenciar las variables propuestas dependiendo del nivel de morosidad referente al pago de los clientes en el caso de... En donde se concluyó que los resultados mostraron los diversos factores influyentes en la actitud de los usuarios hacia sus pagos, y es que el aspecto económico es el que más desequilibra la cartera de los clientes, además, aquellas personas que viven en lugares alquilados son los que cumplen a tiempo en comparación a otros que poseen un techo propio, etc. y/o los que tienen una familia numerosa sin embargo los que tienen más responsabilidad pertenecen a un grupo de dos nacionalidades la gente peruana y la paraguaya, caso contrario a los bolivianos y argentinos.

Periche et al (2020), en su revisión su objeto fue describir el proceso evolutivo del índice de morosidad teniendo como escenario la pandemia y el confinamiento en la financiera. Cerrando que la morosidad es de gran relevancia, por lo tanto, es necesario tenerla en cuenta al momento de evaluar su rendimiento ya que adhiere las estrategias y más planeamiento competitivo que involucra los recursos de la empresa, así mismo, los factores que han generado que el nivel de morosidad se eleve, fueron los externos relacionados directamente con la

economía siendo la gran mayoría de estos, generando mucho flagelo tanto para el cliente como para la entidad.

Arie et al (2019), tuvo como propósito analizar los factores que poseen impacto en la morosidad de las financieras. Se llegó a la conclusión que puede ser perjudicial no tener control en la morosidad y mucho peor si es que no se consideran aspectos de edad, empleo, género, etc. lo que según el estudio demanda el incumplimiento de la devolución del crédito.

Sánchez (2019), tuvo como objetivo determinar el impacto de la morosidad en las actividades y balances de las financieras. Llegando a la conclusión, que el impacto es negativo en las actividades ya que se limita el brindar crédito a otros clientes debido a riesgo del mismo y el incremento de las tasas de interés, afectando la rentabilidad en gran proporción y la solvencia de las entidades, significando las cuentas vencidas una gran amenaza para toda empresa.

Chichande (2020), decretó como propósito evaluar los cambios en los créditos y la cartera vencida (o por cobrar) en tiempos de crisis sanitaria en la entidad... Llegando a la conclusión, que la financiera anteriormente tenía pocos clientes y con la pronta llegada del SARS-CoV-2 aquello empeoró la situación de la empresa impactando en aspectos internos percibiéndose un ineficaz control de las cuentas por cobrar, el portafolio de clientes y estrategias de captación, de modo que significó una desventaja considerando la competencia que posee, siendo así que los clientes tomaron un rol decisivo e influyente haciendo que la empresa implemente procesos y actividades que mejoraron la cobranza en el banco.

Zamore et al (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables de investigación de las empresas. Se concluyó que la relación que poseen una relación directa negativa afectando la optimización de los costes por lo mismo que se enfocan en ceder crédito sin evaluar correctamente de modo que el proceso de cobranza muchas veces se sale del presupuesto previsto, por lo que ambos deben estar muy bien equilibrados, para una óptima gestión.

Vallejo et al (2020), señaló como finalidad determinar el impacto de la morosidad a un grado del sector financiero en Ecuador. Se concluyó que los factores en dicho periodo afectaron el poder económico de los clientes de tal manera que estos mismo fueron incapaces de cumplir a tiempo con sus pagos por lo mismo d los pocos ingresos en su hogar debido al desempleo partiendo de ello

muchas entidades financieras se vieron perjudicadas con una recuperación lenta de sus cuentas vencidas y, además, tuvieron que ser más flexible por dicha problemática.

Quito, et al (2019), determinó como finalidad general determinar diversas acciones correctivas y los efectos que implicarían la aplicación de estas mismas mediante la ejecución de herramientas de acuerdo a la actualidad. Teniendo como cierre, que ante el alza de porcentaje con los clientes morosos se espera que los altos mandos puedan tomar decisiones estratégicas con respecto a ello para una pronta solución, para ello es necesario analizar los flagelos para optimizar la gestión de crédito y cobranza.

Ugarte et al (2021), plantearon como fin determinar la influencia de las políticas de crédito en relación al manejo de la morosidad en COOPACT. En donde se concluyó que en relación de las variables existe un impacto positivo debido a las medidas que se tomaron en los tres a cuatro años previos, lo que les ha permitido tener una gestión correcta de los clientes morosos logrando visualizar resultados óptimos para la empresa, sin embargo, hubo cierto quiebre en dicha acción ya que algunos trabajadores no han seguido al pie de la letra las políticas y actividades que debían llevar a cabo lo que ocasionó un ligero incremento en las cuentas por cobrar.

Ortiz (2019), determinó plantear estrategias que ayuden a mejorar la morosidad y su intervención en los resultados de la empresa. Donde se concluyó, que la organización debe ejecutar herramientas que ayuden en los procesos permitiendo tener un eficiente control sobre la gestión de cuentas por vencidas o cobrar, siendo su prioridad que estas estén saldadas a tiempo, así mismo, se demostró mediante los registros que un poco más del 31% de los activos son derivados de los clientes morosos para dicho año.

Puican (2021), tuvo como objetivo principal evaluar desde una postura bibliométrica y bibliográfica, los estudios que tienen un impacto severo sobre la gestión de cobros en Perú. Finalizando en que la gran mayoría de entidades las áreas existentes intervienen en el éxito de la misma, no obstante, para las financieras es un poco distinto debido a un área en específico que posee mayor relevancia (cobranzas), el cual tiene la actividad más difícil que es reducir la morosidad generando el retorno del capital prestado, utilizando técnicas para

lograrlo eficazmente ya sea por teléfono, correo electrónico, visitas al domicilio, incentivos (descuentos en su pago de deuda), etc. Aunque de igual manera es gran ayuda para entidades de cualquier sector, alineado a ello, se debe considerar otros aspectos que rodean al cliente como su capacidad de saldo, que desee pagar su préstamo, situación externa e interna influyendo en su decisión y etc. De modo que, dichas actividades serán de gran impacto ya sea bueno o malo eso dependerá de las estrategias de la empresa.

Rahman (2018), tuvo como objetivo general el examinar el tipo de gestión de morosidad que aplican en las entidades...Teniendo como conclusión que previamente al momento de otorgarle el préstamo al cliente la empresa debe realizar un análisis en profundidad que les permita conocer su capacidad económica, ya que no todos pueden saldar sus deudas por la cantidad de ingresos que poseen de modo que suelen sobrepasar el vencimiento de su tiempo de pago, por lo que para ello es vital realizar seguimientos para corroborar si es que la cuenta ha sido recuperada, teniendo recordatorios antes de la fecha límite pactada.

Heredia y Torres (2018), planteó como propósito determinar el impacto de la gestión de la morosidad sobre la variable dependiente. Por tanto, se concluye que si posee un impacto directo en la liquidez de la empresa lo cual se refleja en el incremento de clientes morosos llegando al 9.54% originarios de la cartera vencida, de modo que para lograr mejora dicho aspecto se necesita implementar mejores medidas relacionadas a los procesos de control, evaluación, capacitación, comunicación y por ende circulación de información previniendo el riesgo de moras futuras.

Vilca y Torres (2021), expresó que el objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables dentro de la financiera Mibanco. Concluyendo que la relación es directa y aquello puede favorecer como perjudicar es decir el índice de cuentas vencidas pueden elevarse o disminuir afectando a la empresa por lo tanto se debe tener en consideración los procesos correctos para una gestión eficiente.

Las **tesis nacionales** que se tuvieron en consideración como antecedentes de la variable estrategias de cobranza fueron las siguientes: Gonzales (2021), tuvo como fin determinar un modelo de estrategias de cuentas por cobrar para reducir el nivel de clientes morosos de la financiera... Optando como conclusión que el

50% de las personas encuestadas no perciben que las estrategias y con ello actividades establecidas sean las adecuadas al momento de ejecutarlas, por lo que se visualizó dicho resultado en los procesos de cobro teniendo un nivel medio con dicha perspectiva.

Chalco (2021), optó como finalidad de estudio determinar el grado de relación entre ambas variables dentro de una empresa...En donde se llegó a la conclusión, que existe relación entre dichas variables a un nivel moderado de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada previamente teniendo dos enfoques las estrategias de cobranza y la morosidad en donde ambos obtuvieron la misma proporción de respuestas.

Las **tesis internacionales** consideradas como antecedentes de la variable estrategias de cobros fueron las siguientes: Andrade y Aguilar (2019), tuvo como propósito realizar estrategias que influyan en la disminución de la morosidad en la empresa... se concluyó que dichas estrategias le otorgará a la empresa la posibilidad de recuperar el crédito otorgado por lo que el plazo menor al anterior para un pago más próximo de la deuda y que no se genere riesgo creditico por la morosidad, además, es que los colaboradores estén comprometidos con sus tareas y puedan cumplir correctamente con sus funciones para ello también es necesario llevar cierto control de la cartera así se pueda tomar decisiones a tiempo.

Espin (2019), indicó como objetivo de estudio la elaboración de una guía para realizar mejoras en los procesos de la gestión de cobranza en la empresa... Concluye que los procesos de cobro no están siendo ejecutadas eficientemente lo que repercute desfavorablemente en la rentabilidad y efectivo de la entidad, es por ello la importancia del instrumento para con lo mencionado anteriormente y las funciones (detalle) de los trabajadores yendo de la mano con parámetros e indicadores cuyo fin es cumplir con los objetivos del área.

Mojica Del Pezo (2021), señaló que el propósito fue ejecutar estrategias comerciales para una pronta devolución de dinero derivado de la cartera vencida de... Se concluye que las medidas que implementó la empresa no fueron adecuadas ya que lo único que ejercían era presión sobre los clientes más no se aplicaron incentivos que conllevaran el pago antes de tiempo.

Las **tesis nacionales** tomadas como antecedentes de la variable disminución de la morosidad fueron las siguientes: Maldonado y Vidarte (2020), en

su trabajo de investigación tuvo como finalidad plantear estrategias de estudio sobre las cuentas por cobrar cuyo objeto es mejorar la cobranza de la entidad... Concluyendo que el nivel de morosidad es alto detectaron causas que convierten a sus clientes en morosos, además, los procesos de cobro no son 100% efectivos lo cual se reflejó en los resultados partiendo de la perspectiva del cliente y de la data que posee la empresa, ya que no se adhiere a los objetivos que se desea alcanzar.

Parco (2019), planteó como objetivo determinar la influencia de la aplicación de estrategias de cobranzas, mercadeo y de personal dirigida a los clientes morosos de la empresa... En donde se llegó a la conclusión que mediante la metodología implementada en el trabajo se puede plantear y llevar a cabo un modelo que mejore los niveles de morosidad por lo que es vital que toda entidad considere mantener en un % bajo dichas cuentas, que la recuperación del dinero prestado sea a tiempo y/o en un menor tiempo, lo que les permitirá a las financieras que puedan tener más flexibilidad en sus créditos.

Las **tesis internacionales** consideradas como antecedentes de la variable disminución de la morosidad fueron las siguientes: Ulloa (2020), indicó como propósito realizar un análisis de los factores que intervienen y poseen incidencia en el % de la morosidad de los créditos de... Concluyó que las cuentas vencidas tienen un impacto negativo en la empresa, ya que las cuentas por cobrar subieron de nivel es decir aumentó la cantidad de clientes morosos lo que generó al mismo tiempo que las provisiones demandan un riesgo en la proporción de crédito lo que conlleva a una alza en la tasa de interés.

Cumbillo (2018), indicó como finalidad principal realizar estrategias para disminuir el nivel de morosidad de los micro créditos en... en donde se concluyó que con ayuda de las estrategias podrán brindar un mejor soporte en cuanto a las decisiones que sus clientes tomen en cuanto al acceso del crédito y devolución de este mismo, de ese modo se podrá reducir el incremento de la morosidad y en todo caso prevenir que se tenga cartera vencida.

Chisaguano (2019), señalaron como objetivo general llevar a cabo un análisis de la morosidad y con ello las provisiones, referente a las cuentas por cobrar de crédito de la Cooperativa a través de la data financiera. Concluyendo que la entidad tuvo un incremento de los clientes moroso en un 55 aproximadamente, por lo que se ve perjudicada en los niveles de riesgo, normal, potencial, perdida,

etc. teniendo poca capacidad de cubrir próximos cedos de crédito, por lo tanto, es preciso analizar al cliente si está en condiciones de pagar sus deudas.

La **teoría científica** que se enlazó a la investigación fue la Teoría de la Ruina o del riesgo planteado por Lundberg (1903) y Cramer (1930) citado por Bulbena (2016), consiste que mediante la representación matemática y posterior análisis, las empresas tendrían la oportunidad de observar su nivel de riesgo generados por factores intervinientes, siendo posible aquello por el cálculo de las probabilidades de diversos escenarios donde la entidad podría mitigar dichos riesgos o momentos de incertidumbre que estarían sujetos a pérdidas, tomando decisiones de modo que no se llegue hasta el punto de insolvencia debido a los activos afectados y el incumplimiento de las provisiones contables.

En esa misma línea para la variable disminución de morosos se presenta la Teoría de Juegos Evolutivos La cual fue propuesta por Maynard (1993) la cual el modelo evolutivo pasó de centrarse en resolución de temas biológicos a inclinarse por los aspectos sociales, enfrascándose en la toma de decisión de índole natural a nivel individual y posterior, bajo influencias grupales (población) (Citado por Singer, 2014, s.p.).

Así mismo, se tiene en consideración los siguientes componentes para dicha teoría citado por Maussa et al (2016, pp. 27):

- a) Estrategias: En relación a las habilidades que poseen las personas.
- b) Pago: Lo que se recibe a cambio luego de llevar a cabo cierta acción los cuales se originan bajo influencia de la misma persona o de otros (imitar)
- c) Estabilidad: Determinación de criterios de evaluación ante la toma de decisión sin manipulación por lo que se requiere de ello para corroborar si es estable o no.

En cuanto a los **enfoques conceptuales** de la variable estrategias de cobranza fueron tres los autores destacados siendo el primero de Eva (2019) quien determinó que; dichas estrategias deben ayudar a identificar el objetivo que tiene proyectado el área encargada permitiendo que se definan, para el proceso de cobranza de la financiera, hasta qué punto procederán con ciertos métodos específicamente aquellos que eviten el acceso de lo que la empresa ofrece y por

supuesto teniendo en consideración la eficiencia de los trabajadores, lo cual debe acoplarse al otorgamiento de la toma de decisiones referente a sus actividades, hasta cierto nivel. Así mismo, aquellas cuentas que deben ser priorizadas como el caso del tema por antigüedad para ser cobradas en complemento con la políticas y estrategias de cobro para llegar al cliente como (llamadas, visitas a domicilio, recordatorios antes de la fecha de vencimiento, comprensión y flexibilidad antes las razones de la mora, etc), para que exista mayor efectividad en el retorno de dicho efectivo basado en los indicadores y metas planteadas para un periodo determinado (pp.10).

Seguidamente Castillo (2021), señaló que las estrategias deben estar enfocadas tanto en el recurso humano como el equipo-tecnológico, y además de los métodos para una mejora eficiente en el retorno del crédito de modo que puedan alcanzar sus metas, cabe recalcar que para dicha actividad muchas entidades prefieren realizar outsourcing (s.p)

Morales (2021), señaló que; el proceso de cobranza es el reto que posee mayor complejidad en las financieras ya que existen dos opciones o se cobra y en muchas ocasiones se incomoda el cliente al punto perderlo y el otro es que no se haga acción alguna dejando que voluntariamente salden el prestamos de modo que no hay retorno del efectivo prestado para el periodo previsto, demandado de estrategias que mejoren los resultados, procesos recurso humano y se gestione el riesgo siendo la prioridad.

Así mismo, sus dimensiones se sustentan bajo los siguientes autores; Para los **Objetivos de cobranza**, Andino (2001), comentó que, el objetivo de cobranza direcciona en un límite de tiempo a recuperar los créditos y evitar la pérdida del cliente (pp. 136). En concordancia con Gitman (2003) quien señaló que; guían las actividades del área, optimizando el tiempo del retorno del dinero prestado teniendo precaución en que las ventas se puedan perder por las acciones de cobranza al ser aplicadas (pp. 505).

En lo que concierne a las **Políticas de cobranza** Brachfield (2009) indicó que; dichas políticas ejercen como guía en el comportamiento de los clientes para con sus pagos así mismo, con el tiempo de estos mismos (pp. 87). Seguidamente Baena Toro (2014) argumentó que; impone cierto equilibrio entre el saldo a prestar,

los fondos, productos y/o servicios, y resultados de la empresa, posterior a la disposición de las facilidades de pago al cliente (pp. 263).

En cuanto a la **Eficiencia del personal** Bernal (2021) mencionó que; es la capacidad para obtener resultados positivos en base a la función asignada (pp. 405). En razón de aquello, Hamel (2008) manifestó que; es la virtud de realizar el trabajo a cargo, con rapidez y sin errores económicos para la empresa (pp. 283).

Mientras que los **enfoques teóricos** en relación a la variable disminución de la morosidad fueron los siguientes tres más destacados, el cual inició con Dextre (2018) quien argumentó que

La morosidad (cuentas que no han sido saldadas a tiempo) dependiendo del nivel en el que se encuentre genera un stand by en las actividades de crédito por lo que obliga a las empresas a realizar cambios que le permitan tener mayor solvencia y operaciones eficientes, para un crecimiento oportuno, para ello también se deben plantear nuevos métodos de cobro o modelos de negocios ya que se necesita llegar al público aumentando el nivel diferencial y competitivo de la entidad (s.p.).

Según OECD (2018, pp. 226) en base a los resultados obtenidos por diversas financieras se ha demostrado que estas cuentan con cierto deterioro referente a su efectivo, de modo que es importante tener control sobre la cartera vencida y/o por cobrar, además aquello se ve perjudicado también por la reestructuración o flexibilidad al momento de los pagos por épocas de crisis tanto para la empresa como para el cliente.

Así mismo, Vallés y Caldentey (2021), comentaron que: durante el periodo de dicho año y el anterior es decir 2020 ha significado un desbalance en el retorno de los créditos y un impacto en la rentabilidad debido a que las tasas de interés fueron reducidas por medida de comprensión, generando el ingreso de dinero inferior a lo proyectado, es ahí donde surge la relevancia en la actualidad de disminuir el índice de morosidad como causa de la pandemia y más factores que repercutirán en los clientes si es que no se le brinda una pronta solución.

Adherido a ello, las dimensiones para esta segunda variable se sujetan bajo los siguientes destacados: En lo que compete al **Índice de morosidad** Díaz (2014) determinó que; la tasa de morosidad es aquel acumulativo o equivalente de los créditos que no han sido recuperados o en todo caso saldados, yendo de la mano

con los saldos vivos. En relación Poza (2020) explicó que; Es aquel valor porcentual derivado de los créditos (y/o intereses) vencidos es decir no pagados y de la cantidad de saldo que se les ha atribuido.

También, en referencia a la **Solvencia**, Aguiar (2012) formuló que; es la posibilidad respaldada de la empresa para saldar sus responsabilidades en un lapso de tiempo, en base a los recursos que posee y genera, en adición a los activos en relación (pp. 246). En conformidad, Bello (2007) preciso que; la solvencia es aquella capacidad que tiene toda entidad para cumplir con sus obligaciones dejando de lado los plazos existentes para estos mismos, haciendo uso de los recursos que genera (pp. 234).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de **enfoque** cuantitativo de acuerdo a los autores Hernández et al (2014), quienes determinaron en el libro Metodología de la Investigación Científica que dicho enfoque se inclina por la extracción de data cuya finalidad fue brindar respuestas a las hipótesis planteadas previamente y al mismo tiempo se corroboraron teorías, siendo los resultados de índole numérica por lo que fue factible aplicar en el proceso la evaluación y análisis estadístico.

El **método** de la investigación será hipotético deductivo lo que se sustenta en el libro de Metodología de la investigación por Hernández et al (2014), cuya mención es que dicho método se origina de las afirmaciones hechas hipótesis de modo que su propósito es refutarlas, para posteriormente plantear conclusiones que deben sostenerse a los sucesos reales.

La investigación fue de **tipo** aplicada, ya que se ahondó en el planteamiento de soluciones para resolver problemas, la cual se sustentó en base a la definición plasmada en el libro de Metodología de la Investigación científica de Hernández, Fernández y Batista (2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional lo que se sustentó en el libro de Metodología de la investigación por Hernández et al (2014), quienes señalaron que el alcance descriptivo se centra en la recolección o medición de datos en base a las variables de estudio [...]. Por otro lado, indicaron que el nivel correlacional busca indagar y analizar la relación o grado de este mismo referente a las variables con las que se trabajó asociado a un contexto en específico.

La investigación fue de **diseño** no experimental; debido a que no se realizó manipulación alguna de las variables de estudio, haciendo uso únicamente de la observación hacía diversas situaciones y/o escenarios en un espacio natural cuyo propósito fue llevar a cabo análisis de estos mismos según la definición brindada por los autores Hernández, Fernández y Batista (2014), del libro Metodología de la Investigación científica.

Así mismo, tendrá un corte transversal; ya que según argumentan los autores Hernández et al (2014) en concordancia con Liu (2008) y Tucker (2004) las transversales o también conocidas como transeccionales influyen en la realización del levantamiento de información en un tiempo determinado y por supuesto único,

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1 Estrategias de cobranza**

##### **Definición conceptual**

Según Eva (2019), dichas estrategias deben ayudar a identificar el objetivo que tiene proyectado el área encargada permitiendo que se definan, para el proceso de cobranza de la financiera, hasta qué punto procederán con ciertos métodos específicamente aquellos que eviten el acceso de lo que la empresa ofrece y por supuesto tener en consideración la eficiencia de los trabajadores, lo cual debe acoplarse al otorgamiento de la toma de decisiones referente a sus actividades, hasta cierto nivel. Así mismo, aquellas cuentas que deben ser priorizadas como el caso del tema por antigüedad para ser cobradas en complemento con las políticas y estrategias de cobro para llegar al cliente como (llamadas, visitas a domicilio, recordatorios antes de la fecha de vencimiento, comprensión y flexibilidad ante las razones de la mora, etc), para que exista mayor efectividad en el retorno de dicho efectivo basado en los indicadores y metas planteadas para un periodo determinado (pp.10).

##### **Definición Operacional**

La variable 1 estrategias de cobranza fue medido en base a las dimensiones; objetivos de cobranza, políticas de cobranza y eficiencia de personal.

#### **1. Objetivos de cobranza**

Según Molina (2005), el área de cobranzas se plantea dos hechos que desean alcanzar el primero y principal es que puedan concretar las ventas o el cede del crédito, siendo derivado el segundo de dicho punto es que no se pierda al cliente por lo que la cobranza debe realizarse sin presión que genere molestia (pp.11).

**Indicador 1:** Registro de los clientes morosos

Datos en formato que muestran a aquellos clientes con una morosidad mucho más prolongada en la empresa. Por ende, Izhar y Hontoir (2001) expresaron que;

[...] la lista de los morosos con antigüedad en el registro es de gran ayuda ya que se puede tener control sobre casos posteriores mediante el análisis respectivo en base al tiempo de las cuentas vencidas, siendo una gran señal para proceder con los clientes atrasados [...] (pp. 150).

### **Indicador 2: Manejo del efectivo**

Son actividades planificadas referente al movimiento, ya sea entrada o salida de dinero en la empresa. Por lo mismo, ESAN (2020) comentó que;

Aquella gestión se basa en requerimiento de establecer estrategias puestas en acción cuyo fin es la optimización del aspecto financiero de la entidad, en ese sentido, se brinda el control respectivo sobre el efectivo sumado a ello el aplicar la gestión y/o administración correspondiente procurando la fluidez de dicho recurso.

### **Indicador 3: Optimización de los gastos de cobranza**

Es aquel acto de disminuir los gastos adicionales que corren por cuenta de la empresa al momento de proceder con la cobranza. En relación. Unapanta y Barberán (2022) señaló que;

Las mejoras continuas (y las decisiones que se opten), hacia los gastos de las entidades en cualquiera de sus operaciones están sujetos a diversos aspectos como las estrategias de la entidad, asuntos administrativos y por supuesto a la rentabilidad de esta misma como criterios de beneficios.

### **Escala de medición:**

La escala de medición en dicho instrumento (cuestionario) fue ordinal de tipo Likert debido a que se utilizó diferentes niveles de respuesta siendo 5 en total:

- (1) No observado
- (2) Nunca
- (3) Ocasionalmente
- (4) Generalmente
- (5) Siempre

## **2. Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro son las que rigen las actividades que realizara el área. En base al sustento de Haime (2005), dichas políticas guiaran todo el circulo que conlleva el proceso de cobranza tanto de la cartera por cobrar como de la vencida (pp. 212).

**Indicador 1:** Registro de pagos a tiempo

Lista de los clientes con pagos antes de la fecha límite del préstamo o crédito, Ante ello, Caja Trujillo (2013) apuntó que; los pagos oportunos son aquellos realizados referentes al saldo de la deuda antes de que la fecha venza, esta puede estar sujeta a los montos adicionales o al crédito en total.

**Indicador 2:** Registro de morosidad actualizado

Es la inserción de información de aquellos clientes que han pasado de deudores a la fase de morosos el cual se modifica ya sea incrementando o disminuyendo su número, por consiguiente, el BBVA argumentó que;

Dichos registros son documentos que almacenan datos de clientes o socios, los cuales con frecuencia se llevan a cabo por cuenta del mismo sistema y con ello las actualizaciones, tanto jurídicos como físicos. Además, de brindar data de la condición de solvencia de la entidad y de las personas que saldan y no sus préstamos.

**Indicador 3:** Registro de los montos recuperados

Lista que expresa datos de las cuentas vencidas que han sido recuperadas. Basurto (2006) manifestó que;

Que en dicho registro se perciben los créditos recuperados y montos envoltentes a este, pertenecientes únicamente a sus clientes solicitantes, dentro del tiempo de realización el cual se mide desde un punto general a través del indicador (%) el cual se deriva del total de ventas y retorno de dinero (pp. 472).

Así mismo, dentro de estos se puede visualizar cuentas que siguen en el plazo permitido y el de morosidad.

**Escala de medición:**

La escala de medición en dicho instrumento (cuestionario) fue ordinal de tipo Likert debido a que se utilizó diferentes niveles de respuesta siendo 5 en total:

(1) No observado

- (2) Nunca
- (3) Ocasionalmente
- (4) Generalmente
- (5) Siempre

### **3. Eficiencia del personal**

Gutiérrez (2006), argumenta que la eficiencia conlleva la correlación existente entre el esfuerzo que se emplea y los resultados que al final se obtienen, albergando bienes y beneficios, además, de los gastos y/o costes respectivamente. [...] por lo que un trabajador eficiente es aquel que lleva a cabo sus labores como corresponde para obtener resultados favorables en un tiempo reducido y sin generar mayores gastos (pp. 254)

#### **Indicador 1:** Evaluación de cumplimiento de procesos

Es el seguimiento respectivo que se realiza a los trabajadores en base a la ejecución de los procesos, a través de diversas formas de corroboración. De modo que, Tugores (2001) determinó que;

La evaluación en base a dicho cumplimiento se enfoca en análisis en arraigo a los requerimientos o indicadores de confirmación, además, de estar sujeto a periodos específicos para procurar la continuidad, representado en estadísticas como apoyo en el marco de eficiencia de los colaboradores para con los procesos de la empresa (pp. 49).

#### **Indicador 2:** Evaluación del cumplimiento de la meta

Realización de seguimiento a los objetivos personales o individuales de cada trabajador en relación a la tarea que se les han asignado. En ese sentido, Cuarta (2015) precisó que;

La evaluación se adhiere a la metas u objetivos establecidos previamente de enfoque individual o grupal como propósito de impulsar óptimamente sus actividades, por lo que se lleva a cabo la anotación de la cantidad de alcances de determinados periodos (pp. 121).

#### **Indicador 3:** Satisfacción del cliente

Es aquella acción de gratitud del cliente hacia la empresa por lo brindado. Ante ello, Pérez (2017) especificó que,

Dicha satisfacción se deriva del análisis profundo e información que posee una entidad hacia sus comensales para otorgar calidad a cada fue del negocio como objeto de cubrir sus necesidades y/o estándares, siendo así dominio de percepción u óptica del público general y específico, precisando el grado de realidad vs expectativa.

#### **Escala de medición:**

La escala de medición para dicho instrumento (cuestionario), fue ordinal de tipo Likert por lo mismo, que se hizo uso de diversos niveles de respuesta siendo 5 en total:

- (1) No observado
- (2) Nunca
- (3) Ocasionalmente
- (4) Generalmente
- (5) Siempre

#### **Variable 2 Disminución de la morosidad**

##### **Definición conceptual**

Dextre (2018) mencionó que la morosidad (cuentas que no han sido saldadas a tiempo) dependiendo del nivel en el que se encuentre genera un stand by en las actividades de crédito por lo que obliga a las empresas a realizar cambios que le permitan tener mayor solvencia y operaciones eficientes, para un crecimiento oportuno, para ello también se deben plantear nuevos métodos de reducción o modelos de negocios ya que se necesita llegar al público aumentando el nivel diferencial y competitivo de la entidad (s.p.).

##### **Definición operacional**

La variable 2 disminución de morosidad fue medido a través de las dimensiones; índice de morosidad, métodos de reducción de morosidad y solvencia.

#### **1. Índice de morosidad**

De acuerdo con Ferro (2020), el índice, ratio o tasa de morosidad hace relevancia al conjunto de créditos que no han sido pagados por los clientes por lo que a mayor cantidad de “recibos tengan estos, mayor será la tasa o índice de morosos (pp. 52).

**Indicador 1:** Registro de la cartera de clientes

Data de los clientes actuales pertenecientes a la empresa, así mismo, ESAN (2022) señaló que;

Dicha cartera, se basa en el registro de los consumidores, comensales o clientes que se tiene en el momento bajo los informes de la empresa, además de ser grupos frecuentes y de gran valor en esta misma, de modo que beneficia a la personalización de la prestación de servicios (complemento) derivado del conocimiento profundo en lo envolvente a los socios y como se forja la relación entre organización y clientela.

**Indicador 2:** Registro de la cartera vencida

Son datos de los clientes o cuentas que no han sido saldadas dentro del periodo determinado por la entidad, según Ramirez, CEO de una empresa centrada en el retorno de dicha cartera, citado por el Staff de Forbes (2022) que;

El registro de la cartera vencida encierra a las cuentas no canceladas o de devoluciones del préstamo dentro del formato y plazo establecidos. Haciendo un hincapié en que los clientes entran dentro de esta categoría partiendo de las respuestas nulas y de tiempo pasado de 90 días adicionales.

**Indicador 3:** Registro de la cartera pesada

Detalle en formato (en documento), de las cuentas que significan un gran riesgo para la empresa. La SBS (2015) argumentó que, agrupa (en base a listado) aquellas cuentas de deudores tanto directos como también indirectos, los cuales poseen cierta denominación de incierto, pérdida y además deficiente.

**Escala de medición:**

La escala de medición alineado al cuestionario, fue ordinal de tipo Likert ya que, se hizo uso de diversos niveles de respuesta siendo 5 en total:

- (1) No observado
- (2) Nunca
- (3) Ocasionalmente
- (4) Generalmente
- (5) Siempre

**2. Métodos de reducción de morosidad**

Los métodos seleccionados para el cobro de las cuentas vencidas y/o morosas deben ser diversos para una mayor flexibilidad. Por ello, Pimentel (2002) señala

que; los modos de cobro son realizados por los colaboradores del área correspondiente, los cuales se contactan con el cliente previo al registro de morosos o deudores mediante envíos de correos electrónicos, cartas, visitas a domicilio y en el peor de los casos otra entidad se contacta o no desde el aspecto legal que es mucho más severo.

**Indicador 1:** Registro de deudores

Es una anotación de las cuentas que están por cobrar a las cuales no se les ha vencido el tiempo acordado. Por tal motivo, SBS (2020) definió que; es un registro o lista de los datos de clientes específicos de un Banco, Cooperativa, Financiera, etc. la cual se pueda realizar agrupaciones dependiendo de la respuesta, así mismo, se pueda prevenir tanto la morosidad como el endeudamiento en nivel severos.

**Indicador 2:** Plazos para el proceso de cobranza

Son plazos periódicos los cuales se definen los inicios de cobranza y demás actividades en relación desde el primer instante en el que se otorgan los créditos. De modo que, Nieto (2004) puntualizó que; hace referencia al periodo establecido y transcurrido desde el cede del dinero hasta el momento en el que se salda la deuda (pp. 448).

**Indicador 3:** Valor porcentual (%) de la deuda vencida

La tasa de deuda vencida permite conocer los progresos en el área de cobranza, por tanto, Castillo (2022) indicó que;

Dicho índice y/o porcentaje participa como indicador el cual se centra en las cuentas por cobrar que no han sido saldadas y por ende el plazo establecido ya está vencido. Así mismo, se hace una acotación de que esta debe ser controlado hasta el máximo de 5% para prevenir gravedad en situaciones con los clientes de difícil cobro.

**Escala de medición:**

La escala de medición alineado al cuestionario, fue ordinal de tipo Likert ya que, se hizo uso de diversos niveles de respuesta siendo 5 en total:

- (1) No observado
- (2) Nunca
- (3) Ocasionalmente
- (4) Generalmente

(5) Siempre

### 3. Solvencia

McMillan (2018), argumentó que; la solvencia hace referencia que los activos de las entidades deben ser superior o en todo caso igual a sus pasivos, por dicha razón el capital de la empresa deberá ser positivo ya que aquello determina la capacidad de cumplir con las obligaciones que esta misma posee.

#### **Indicador 1:** Evaluación de los activos

Es el seguimiento para determinar y analizar el estado de los activos financieros de una empresa que permite tener una respuesta rápida ante lo que se detecte. Por eso, Juez y Bautista (2007) demandaron que; mediante aquel tipo de evaluación se monitorea la capacidad de las organizaciones, teniendo como criterio el efectivo de salida e ingreso precisando el rendimiento de dichas fuentes de dinero.

#### **Indicador 2:** Evaluación de los pasivos

Es el seguimiento que emplea la empresa en sus cuentas por pagar. Por consiguiente, MEF (2013) expresó que; mediante la percepción de los indicadores, se prevé el tipo de gestión que se aplica en la cartera tanto de deudas como de ingresos por lo tanto las deficiencias y suficiencia son mostradas. Además, el resultado de las evaluaciones permite aprovechar oportunidades y descartar riesgos.

#### **Indicador 3:** Registro del índice de riesgo crediticio.

Hace referencia a la base de datos la cual demanda el nivel de impagos que tiene la empresa a un grado alarmante, siendo así, Vega (2021) mencionó en el Diario Gestión que;

La calificación es porcentual la cual rige el comportamiento de sus clientes para con los créditos que se les otorgó, por lo que dependiendo de ello (sea bueno o malo) el valor podrá aumentar o disminuir, lo que significará un mayor o menor riesgo (de aquellos socios) para la empresa respectivamente.

#### **Escala de medición:**

La escala de medición alineado al cuestionario, fue ordinal de tipo Likert ya que, se hizo uso de diversos niveles de respuesta siendo 5 en total:

(1) No observado

(2) Nunca

(3) Ocasionalmente

(4) Generalmente

(5) Siempre

### **3.2.1. Matriz de Operalización de variables**

Dicha matriz se encuentra en el anexo N° 1 del proyecto

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### 3.3.1. Población

La población fue constituida por los trabajadores de la entidad Mibanco Lima, siendo un total de 48 trabajadores.

Criterio de inclusión: Se consideraron parte de la población a todos los trabajadores que estuvieran relacionados en el área de procesos.

Criterio de exclusión: Los colaboradores que no intervengan en el área de procesos.

#### 3.3.4. Unidad de análisis

Trabajadores vinculados a las actividades de operaciones es decir de crédito y cobranza de la entidad Mibanco

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

#### 3.4.1. Técnica

La técnica para el levantamiento de la información fue la encuesta. Por lo tanto, bajo sustento en el libro de Metodología de la Investigación por Bernal (2010), quien mencionó que; la encuesta es la técnica más popular para recopilar información valiosa la cual se evidencia mediante diversas interrogantes dirigidas a las personas que posteriormente se les aplicará el cuestionario.

#### 3.4.2. Instrumento

El instrumento que se empleó en la investigación para la recopilación de datos fue el cuestionario siendo sustentado en el libro de Metodología de la Investigación por Bernal (2010), quien determinó que; el cuestionario cuenta con una serie de preguntas las cuales son de utilidad para obtener la información correspondiente y que en el proceso se pueda alcanzar los objetivos de la investigación.

#### 3.4.3. Validez del instrumento

El instrumento fue validado en base al método de juicio de experto, los cuales se fueron conformados por 2 docentes con grado de doctorado. Dichas validaciones están comprendidas en el anexo N° 3.

#### 3.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se obtuvo en base a una encuesta piloto de 10 sujetos de la investigación, al procesamiento de los resultados en el software estadístico **SPSS** mediante el estadístico Alfa de Cronbach el mismo que tuvo el índice de confiabilidad de 0.99 que es considerada en la tabla de confiabilidad como **excelente**. Dicha confiabilidad se visualizará en el anexo N° 4

### 3.5. Procedimientos

#### 3.5.1. Planeamiento y preparación del material para la obtención de datos

Se diseñó el recorrido para la visita de la investigadora para con los trabajadores de Mibanco Lima, se realizó la impresión del cuestionario para la recopilación de los datos, y posterior a ello se comunicó con el jefe a cargo de la agencia para autorizar y oficializar la visita cuya finalidad fue concretar la fecha y hora de la evaluación.

#### 3.5.2. Autorización para recolección de datos:

Se coordinó con la jefa o el jefe de la agencia para solicitar la autorización para realizar el levantamiento de la información de las actividades y trabajadores requerida para la investigación

#### 3.5.3. Recojo de datos:

La recopilación de información se obtuvo a través de un cuestionario en base a la técnica de recolección de datos, que fue aplicada en los colaboradores de Mibanco Lima.

### 3.6. Método de análisis de datos

#### 3.6.1. Descriptivo:

El análisis de datos descriptivo se centró en obtener tablas graficas de frecuencia a través del programa EXCEL, las cuales tuvieron una pronta interpretación. Por ello, como se mencionó en el libro Estadística Descriptiva y Probabilidad por González (2013) señalaron que dicho análisis descriptivo se encarga de aclarar la

información recopilada mediante las características de estas mismas u observaciones previas a los hechos.

### 3.6.2. Inferencial:

El análisis inferencial se basó en las pruebas de hipótesis tanto general como específicas, de acuerdo a los indicadores que se reflejaron en el programa de estadística SPSS ver. 25, la cual se le hace mención en el libro Metodología de la Investigación Científica por Hernández, et al (2014) quienes señalaron que este tipo de análisis estadístico es de utilidad ya que ayuda en la corroboración y/o aprobación de las hipótesis de estudio y prontamente a realizar estimaciones de los parámetros.

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo la consideración de principios éticos tales; honestidad, verdad y confidencialidad, Así mismo, se respetó los valores establecidos por la Universidad César Vallejo como la justicia, autonomía, libertad, beneficio y no malicioso. Además de estar sujeto al código de Ética según la Resolución de Consejo (RCU) N° 0262 del 2020 perteneciente a la UCV en donde se proyecta que la tesis está arraigada a la ética y valores transmitidos y orientados la buenas prácticas por el cual se utilizó la Guía N° 110 2020 VI UCV de Productos de Investigación en donde se manifestó lo requerimientos y proceso metodológico a realizar y/o seguir sin omitir la aplicación de las Normas APA de 7ma edición , así mismo, se corroboró mediante El documento de RCU 200 2018 UCV que alberga a las líneas de investigación, a lineando y reafirmando que la línea de investigación para dicho estudio es de Finanzas , además, de hacer una breve modificación de las líneas de Responsabilidad Social Universitaria de acuerdo a la actualización realizada por la RGG N° 069 2022.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

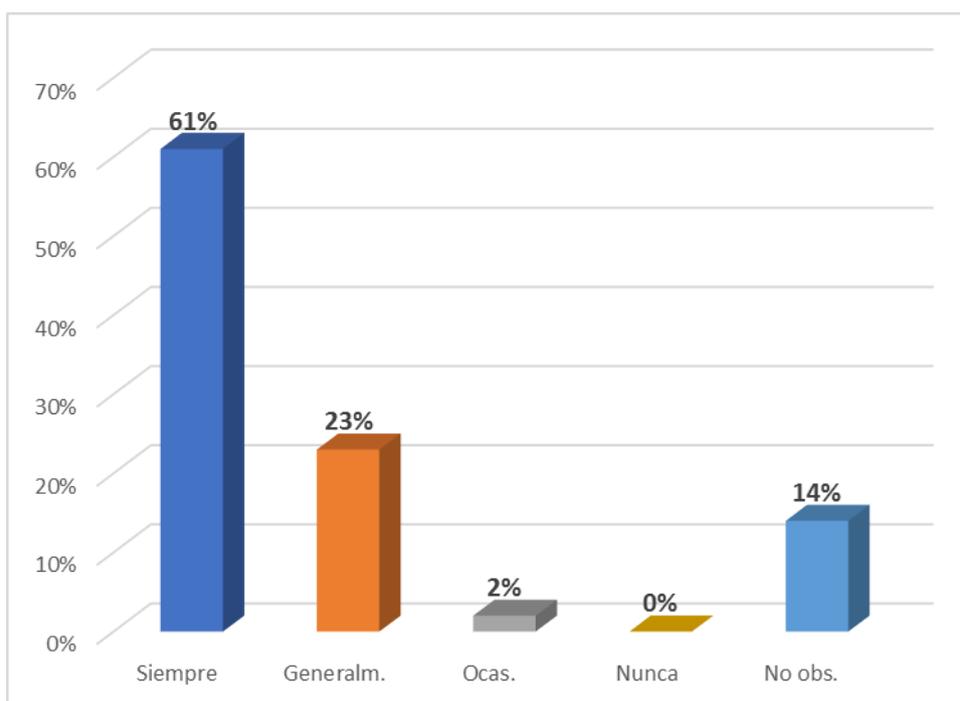
**Tabla 1**

*Porcentaje de trabajadores instruidos con los nuevos requerimientos para la actividad de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	266	61%	61%	61%
G	99	23%	23%	84%
O	7	2%	2%	86%
N	1	0%	0%	86%
NO	59	14%	14%	100%
	432	100%	100%	

**Figura 1**

*Porcentaje de trabajadores instruidos con los nuevos requerimientos para la actividad de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*



#### **Interpretación:**

El 61% de los trabajadores encuestados manifestó que la empresa Siempre (S) está instruyendo y recordando a los asesores sobre llevar su propio registro de sus clientes tanto nuevos como antiguos ya que todos puede significar algún tipo de riesgo para el banco ya sea en gastos o salidas de dinero innecesarios, así mismo,

el 23% comenta que Generalmente (G) los procesos de cobranza son seguidos como lo determina la entidad omitiéndose etapas que pueden jugar a contradicción para el logro de los objetivos, Además, el 14% reflejó que no hay percepción en de que los trabajadores estén realizando su trabajo con las mejores reseñas o si es que en todo caso en cada proceso se esté permitiendo y/o notificando, un 2% señala que Ocasionalmente (O) los trabajadores cumplen con todo lo que requiere el área de cuentas por cobrar demandado por esta misma o por indicativa del asesor, siendo así que el 0% equivalente a una respuesta negativa comenta que no se comunican ciertas tareas que deben realizarse . Según Eva Huertas (2019), dichas estrategias deben ayudar a identificar el objetivo que tiene proyectado el área encargada permitiendo que se definan, para el proceso de cobranza de la financiera, hasta qué punto procederán con ciertos métodos específicamente aquellos que eviten el acceso de lo que la empresa ofrece y por supuesto tener en consideración la eficiencia de los trabajadores, lo cual debe acoplarse al otorgamiento de la toma de decisiones referente a sus actividades, hasta cierto nivel. Así mismo, aquellas cuentas que deben ser priorizadas como el caso del tema por antigüedad para ser cobradas en complemento con las políticas y estrategias de cobro para llegar al cliente como (llamadas, visitas a domicilio, recordatorios antes de la fecha de vencimiento, comprensión y flexibilidad ante las razones de la mora, etc), para que exista mayor efectividad en el retorno de dicho efectivo basado en los indicadores y metas planteadas para un periodo determinado (pp.10).

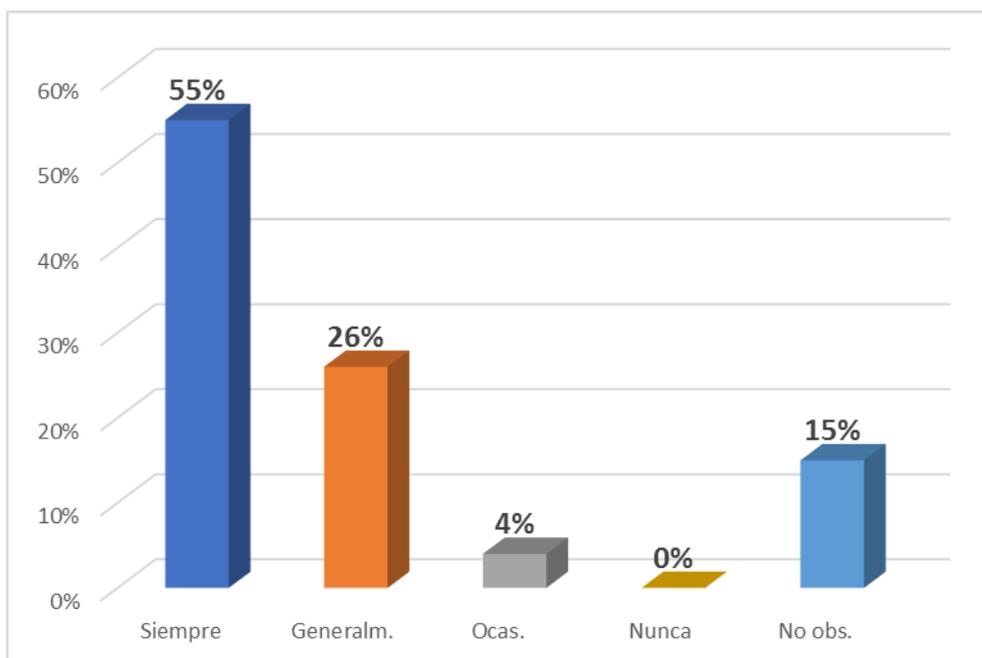
**Tabla 2a**

*Porcentaje de asesores conscientes sobre los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	80	55%	55%	55%
G	37	26%	26%	81%
O	6	4%	4%	85%
N	0	0%	0%	85%
NO	21	15%	15%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 2**

*Porcentaje de asesores conscientes sobre los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*



Interpretación:

El 55% de las personas encuestadas reveló que Siempre (S) se realizan registros de periodos actuales de los clientes con largo tiempo de morosidad para evitar que se siga prolongando, así mismo, el 26% señaló que Generalmente (G) se realiza dicha acción lo que es frecuente de acuerdo a ambos valores porcentuales. No obstante, el 15% manifestó que No se ha Observado (NO) que lleven a cabo el control respectivo sobre el manejo de efectivo es decir las verificaciones previas a la salida de dinero destinado al cliente, por lo mismo, no se obtuvo respuesta (0%)

de la escala Nunca (N). Por otro lado, el 4% indicó que Ocasionalmente (O) los gastos que demanda el área de cobranza han sido optimizados por el banco. Molina Aznar (2005) conceptuó que, el área de cobranzas se plantea dos hechos que desean alcanzar el primero y principal es que puedan concretar las ventas o el cede del crédito, siendo derivado el segundo de dicho punto es que no se pierda al cliente por lo que la cobranza debe realizarse sin presión que genere molestia (pp.11).

**Tabla 2b**

*Interpretación de los componentes de las brechas en los objetivos de cobranza de Mibanco, Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
4%	O	Corto plazo Regular	Poco esfuerzo	4%
15%	NO	plazo	Regular esfuerzo	19%
0%	N	Largo Plazo	Mayor esfuerzo	19%

**Tabla 2c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a los objetivos de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Molina Aznar (2005), conceptualizó que el área de cobranzas se plantea dos hechos que desean alcanzar el primero y principal es que puedan concretar las ventas o el cede del crédito, siendo derivado el segundo de dicho punto es que no se pierda al cliente por lo que la cobranza debe realizarse sin presión que genere molestia (pp.11).	
4% (O)	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CRÉDITO Y SEGUIMIENTO DE PAGO OPORTUNO</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Otorgar crédito por parte a clientes nuevos y/o sin historial de pago o crédito	Registro de créditos prueba
	2. Segmentar a grupos de clientes para mayor profundidad en la cobranza de los créditos	Registro de clientes por especificación (No desean y no pueden pagar)
	3. Establecer fechas anticipadas de pago para y con el cliente como compromiso a cumplir con su obligación	Documento firmado por el cliente el asesor/ejecutivo
	4. Realizar envíos de todos los pagos a realizar (aportes, crédito, etc) vía WhatsApp	Captura de las boletas física y digitales + cronograma
	5. Otorgar la información de los pagos a realizar y la explicación de estos mismos (wsp y llamada respectivo)	Registro de contacto + captura del aviso
	6. Realizar lista de los clientes que pagaron a tiempo	Registro de clientes puntuales
4% (O) + 10% (NO)	<b>CAPACITACIÓN EN ASESORAMIENTO A LOS CLIENTES: PAGO ANTICIPADO</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Charlas sobre la nueva iniciativa de crédito y cobranza	Calificación de la evaluación
	2. Charlas de quiénes pasarán a clientes priori	Ficha de calificación
	3. Asesoría centrado en el servicio orientado al cliente	Registro de respuesta del socio
	4. Asesoría en optimización de tiempo en los procesos	Logro de meta y procesos
55% (S)	ALIADOS	

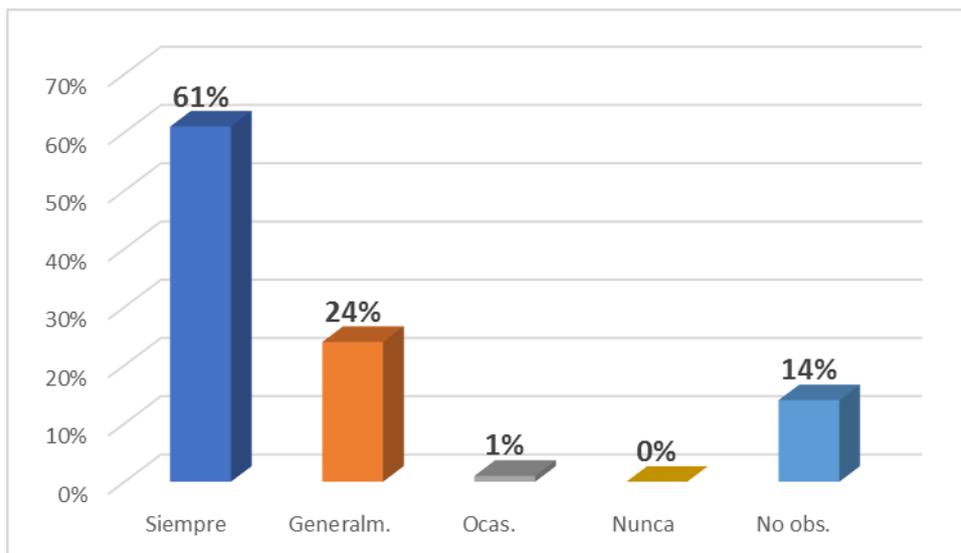
**Tabla 2a**

*Porcentaje de asesores que se adhieren a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	88	61%	61%	61%
G	35	24%	24%	85%
O	1	1%	1%	86%
N	0	0%	0%	86%
NO	20	14%	14%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 3**

*Porcentaje de asesores que se adhieren a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*



Interpretación:

El 61% de las personas encuestadas indicó que Siempre (S) se realizan las actualizaciones respectivas de los registros que albergan a todos aquellos clientes morosos, adherido a ello, el 24% reveló que Generalmente (G) se realiza aquella actividad. Por otro lado, el 14% manifestó que No se ha Observado (NO) que el banco lleve a cabo los registros acerca de los pagos hechos a tiempo por parte de los clientes es por ello que no se reflejó respuesta 0% de la escala negativa Nunca (N). Por otra parte, el 1% manifiesta que Ocasionalmente (O) se lleven a cabo los

registros referentes a los créditos que hayan sido recuperados hasta el momento. Haime Levy (2005) señaló que, dichas políticas guiaran todo el círculo que conlleva el proceso de cobranza tanto de la cartera por cobrar como de la vencida (pp. 212).

**Tabla 3b**

*Interpretación de los componentes de las brechas en las políticas de cobranza de Mibanco, Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
1%	O	Corto plazo	Poco esfuerzo	1%
14%	NO	Regular plazo	Regular esfuerzo	15%
0%	N	Largo Plazo	Mayor esfuerzo	15%

**Tabla 3c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de los clientes referente a las políticas de cobranza en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO		
100%	Haime Levy (2005) señaló que, dichas políticas guiaran todo el círculo que conlleva el proceso de cobranza tanto de la cartera por cobrar como de la vencida (pp. 212).		
1% (O)	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE RETORNO DE DINERO</b>		
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	
	1. Establecer e informar sobre gastos adicionales para el cliente por pagos atrasados (Créditos)	Registro de informes enviados	
	2. Realizar contacto vía telefónica con el cliente avisando del primer pago a realizar	Registro de contacto (nombre, fecha y hora)	
	3. Programar recordatorios de pagos remitidos por SMS	Capturas de SMS	
	4. Recabar información en caso de no realizarse el pago correspondiente en base al cronograma	Registro de llamadas (motivo y problema identificado)	
	5. Flexibilidad ante situación de pérdida de dinero por incendio, gastos de emergencia, etc. (prolongación de tiempo - disminución de interés - pago único de la deuda)	Reporte de la situación + evidencia de sucesos (fotos, videos, certificado, etc.)	
	6. Comunicar a los clientes las oportunidades de reclamo o consulta que tienen y que prontamente se atenderán	Registros de reclamos y/o consultas + Evidencia del soporte	
	6. Remitir cada cierto periodo los beneficios del pago anticipado	Captura de avisos por WhatsApp	
	7. Realizar listado de clientes a quienes se les aplicó los gastos adicionales	Registro de clientes por pagos atrasados	
7. Realizar conteo de las cuentas recuperadas por mes	Registros de clientes responsables		

<b>CAPACITACIÓN EN RECUPERAR CRÉDITO EN MENOR TIEMPO</b>		
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
1% (O)+ 14% (NO)	1. Desarrollo de comprensión para con el cliente	Reporte de análisis
	2. Identificar y analizar las ventajas de realizar pagos anticipados	Ficha de calificación
	3. Toma de decisiones y soluciones inmediatas	Lista de resolución
	4. Habilidades de negociación en momentos de tensión	Registro de acuerdos
61% (S)	ALIADOS	

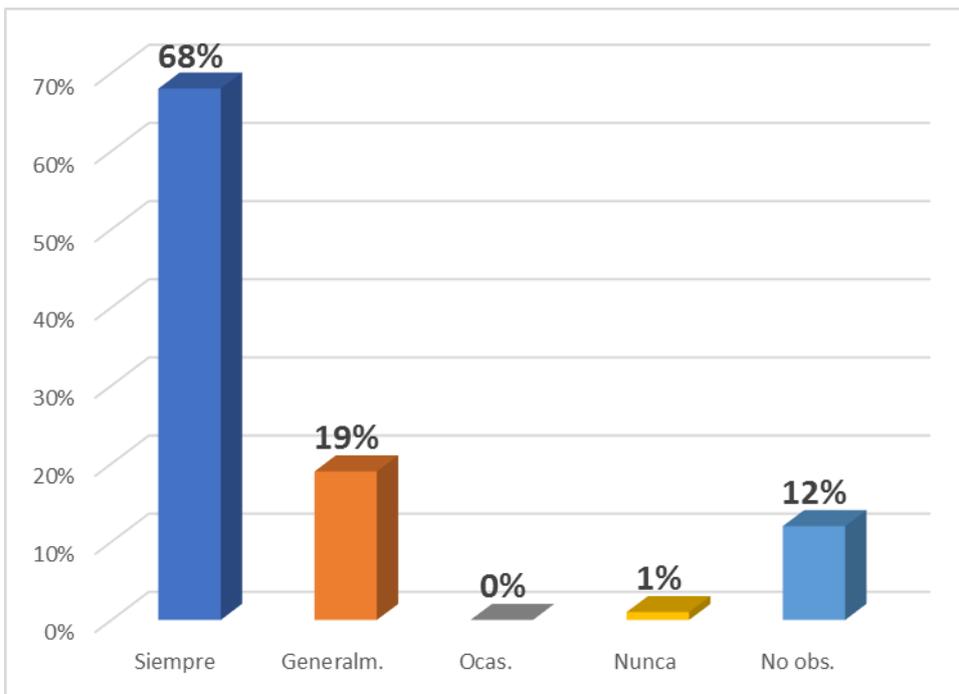
**Tabla 3a**

*Porcentaje de asesores que emplean sus capacidades para el alcance de objetivos en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	98	68%	68%	68%
G	27	19%	19%	87%
O	0	0%	0%	87%
N	1	1%	1%	88%
NO	18	12%	12%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 4**

*Porcentaje de asesores que emplean sus capacidades para el alcance de objetivos en Mibanco, Lima, 2022*



Interpretación:

El 68% de los encuestados señaló que Siempre (S) se lleven a cabo evaluaciones al personal de acuerdo al logro de las metas que se les ha asignado a cada uno, así mismo, el 19% determinó que Generalmente (G) se realizan dichas pruebas al personal. Mientras que, el 12% manifestó que No se ha Observado (NO) que se realizan evaluaciones de acuerdo a los procesos que les corresponde a los trabajadores por parte del banco, en relación a ello, el 1% indicó que Nunca (N) se

realizan aquellas evacuaciones de parte del banco hacia sus trabajadores. Sin embargo, no se obtuvo respuesta 0% de la escala Ocasionalmente (O) en la que se refleja la satisfacción de los clientes hacia los servicios y productos que anteriormente les ofreció Mibanco. Gutiérrez Junquera (2006), argumenta que la eficiencia conlleva la correlación existente entre el esfuerzo que se emplea y los resultados que al final se obtienen, albergando bienes y beneficios, además, de los gastos y/o costes respectivamente. [...] por lo que un trabajador eficiente es aquel que lleva a cabo sus laborales como corresponde para obtener resultados favorables en un tiempo reducido y sin generar mayores gastos (pp. 254).

**Tabla 4b**

*Interpretación de los componentes de las brechas en la eficiencia del personal de Mibanco, Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
0%	O	Corto plazo	Poco esfuerzo	0%
12%	NO	Regular plazo	Regular esfuerzo	12%
1%	N	Largo Plazo	Mayor esfuerzo	13%

**Tabla 4c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de los clientes referente a la productividad del personal en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Gutiérrez Junquera (2006), argumenta que la eficiencia conlleva la correlación existente entre el esfuerzo que se emplea y los resultados que al final se obtienen, albergando bienes y beneficios, además, de los gastos y/o costes respectivamente. [...] por lo que un trabajador eficiente es aquel que lleva a cabo sus laborales como corresponde para obtener resultados favorables en un tiempo reducido y sin generar mayores gastos (pp. 254)	
12% (NO)	<b>INSERTAR SISTEMA DE PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL: CUENTAS POR COBRAR</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Bonos por desempeño en el retorno de los créditos	Registro de bonos otorgados x trabajador
	2. Brindar detalle de los pagos, fechas, documentación requerida, etc.	Registro de satisfacción del cliente con el servicio de su asesor/ejecutivo
	3. Registro de pagos oportunos de todos sus clientes x mes	Registro de pagos anticipados/ a tiempo
	4. Brindar atención personalizada autorizada luego de reporte emitido	Registros de solución brindada
	5. Realizar registro de asesores que cumplieron todos los requisitos	Registro de productividad
12% (NO) + 1% (N)	<b>CAPACITACIÓN EN MEJORAS DE COMPETENCIAS DE COBRANZAS</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Poder de persuasión y confianza	Ficha de acuerdo cliente y asesor
	2. Mantener contacto con el cliente	Reporte de seguimiento
	3. Técnica de sándwiches (beneficio mutuo)	Calificación positiva de evaluación
	4. Despertar interés por el cliente/deudor	Extracción de ficha con datos importantes del socio
68% (S)	ALIADOS	

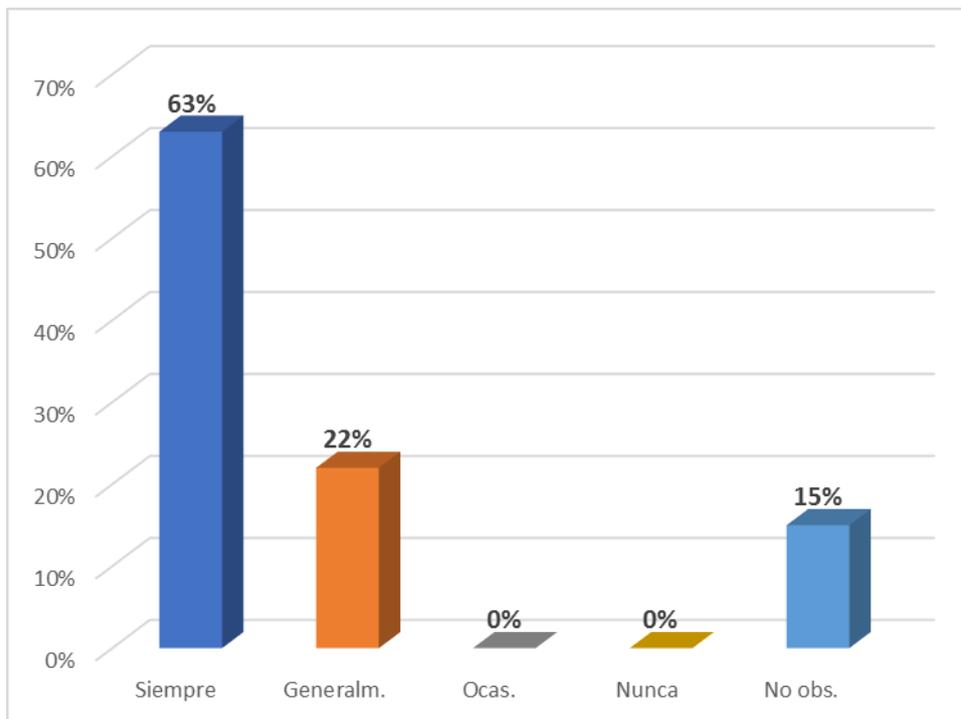
**Tabla 4**

*Porcentaje de trabajadores informados sobre evitar el incremento de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	273	63%	63%	63%
G	93	22%	22%	85%
O	2	0%	0%	85%
N	0	0%	0%	85%
NO	64	15%	15%	100%
	432	100%	100%	

**Figura 5**

*Porcentaje de trabajadores informados sobre evitar el incremento de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022*



Interpretación:

El 63% de los encuestados indicaron que Siempre (S) se les comparte información ante el interés de conocer la tasa de morosidad existente en la empresa por lo que no se limita su acceso para ellos, siendo así, que el 22% refleja que Generalmente (G) se les asesora en las dudas pertinentes con algunos inconvenientes en el proceso de cobrar a los socios, aunque, el 15% de ellos manifestó que No se Observó (NO), si todo el personal del área cumple y trabaja en el propósito de

disminuir las cifras de los clientes morosos, por lo que no se percibe acciones de poca o nula frecuencia (Ocasionalmente o Nunca) en los seguimientos, control y ejecución de las actividades que desarrolla el área para reducir en cada periodo la morosidad. Dextre Flores (2018) mencionó que la morosidad (cuentas que no han sido saldadas a tiempo) dependiendo del nivel en el que se encuentre genera un stand by en las actividades de crédito por lo que obliga a las empresas a realizar cambios que le permitan tener mayor solvencia y operaciones eficientes, para un crecimiento oportuno, para ello también se deben plantear nuevos métodos de reducción o modelos de negocios ya que se necesita llegar al público aumentando el nivel diferencial y competitivo de la entidad (s.p.).

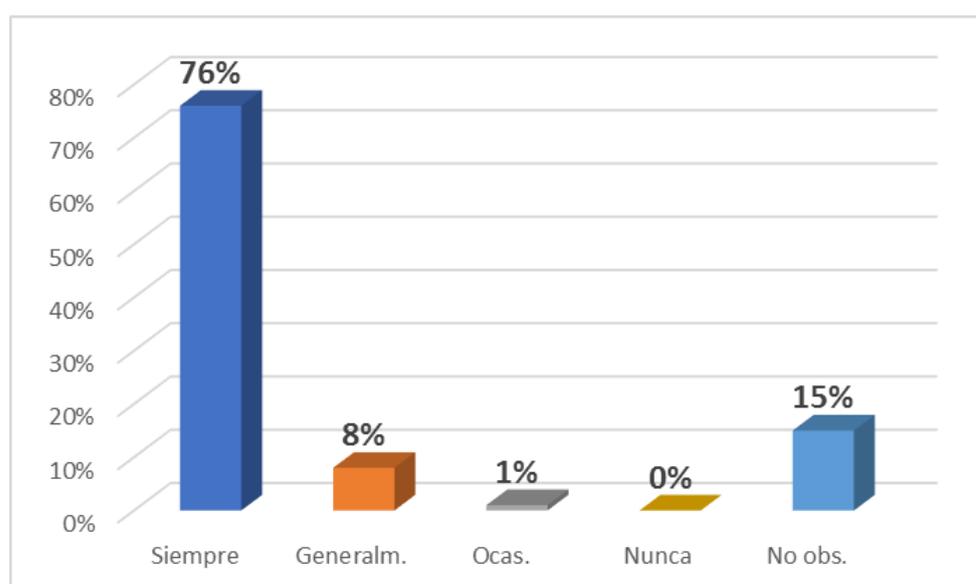
**Tabla 5a**

*Porcentaje de trabajadores con noción del índice de morosidad habido en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	109	76%	76%	76%
G	12	8%	8%	84%
O	1	1%	1%	85%
N	0	0%	0%	85%
NO	22	15%	15%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 6**

*Porcentaje de trabajadores con noción del índice de morosidad habido en Mibanco, Lima, 2022*



Interpretación:

El 76% de las personas encuestadas reveló que Siempre (S) se cuenta con registros referente a la cartera vencida, en la misma línea, el 8% señaló que Generalmente (G) el banco realiza dichos registros. Por otro lado, el 15% manifestó que No se ha Observado (NO) que el banco cuente con registro alguno de la cartera vencida, siendo así que no se obtuvo respuesta (0%) para la escala Nunca (N). Además, tampoco se consiguió respuesta (1%) en el que se reflejara que Ocasionalmente (O) el banco haya realizado los registros de su cartera de clientes. Ferro Veiga (2020) indicó que, el índice, ratio o tasa de morosidad hace relevancia al conjunto de créditos que no han sido pagados por los clientes por lo que a mayor cantidad de “recibos tengan estos, mayor será la tasa o índice de morosos (pp. 52).

**Tabla 6b**

*Interpretación de los componentes de las brechas en el índice de morosidad de Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
1%	O	Corto plazo Regular	Poco esfuerzo	1%
15%	NO	plazo Largo	Regular esfuerzo	16%
0%	N	Plazo	Mayor esfuerzo	16%

**Tabla 6c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente al índice de morosidad en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Ferro Veiga (2020) indicó que, el índice, ratio o tasa de morosidad hace relevancia al conjunto de créditos que no han sido pagados por los clientes por lo que a mayor cantidad de “recibos tengan estos, mayor será la tasa o índice de morosos (pp. 52).	
15% (NO)	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA PREVENTIVO DE RIESGO</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Informar el estado del índice de morosidad a los trabajadores	Pruebas de situación actual en cobranzas
	2. Diversificar los grupos desde el de mayor riesgo al menor, a aquellos con mayor capacidad de cobranza	Registros de clientes morosos por riesgo
	3. Determinar y dar a conocer las opciones de pagos aligerando su deuda	Documento con cambios en el nuevo pago del cliente
	4. Mostrar liderazgo en los tipos de contacto con el cliente (llamad, visita a domicilio, visita a negocio, etc.)	Resultados de beneficio mutuo
	5. Manejo de situación y escucha hacía el cliente	Iniciativa del cliente por pagar
15% (NO) + 1% (O)	<b>CAPACITACIONES DE COMPETENCIAS PARA COBRANZA MOROSA</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	Iniciativa en agregar valor (evidencias u otros), a sus procesos	Cumplimiento de metas y procesos
	Mostrar interés por la situación de la empresa	Calificación máxima en evaluación sobre la empresa
	Reforzar la habilidad de generar confianza al cliente	Registro de clientes que aceptaron las nuevas condiciones de pago
Incentivar al cliente en sus pagos y el beneficio de estos	Registro de clientes dispuestos a pagar previo a la fecha adicional	
76% (S)	ALIADOS	

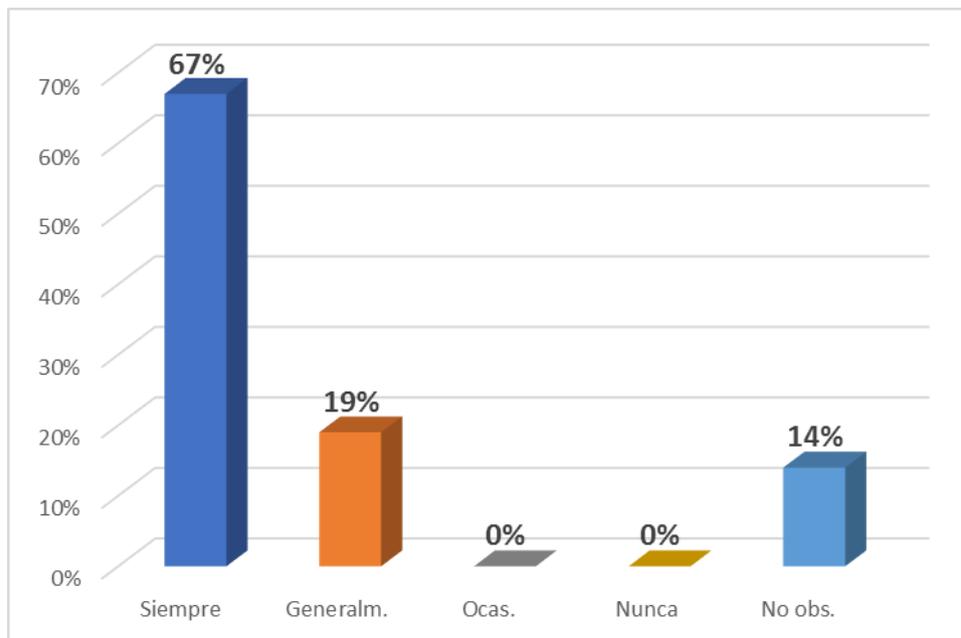
**Tabla 6a**

*Porcentaje de trabajadores que ejecutan los métodos para reducir el porcentaje de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	96	67%	67%	67%
G	28	19%	19%	86%
O	0	0%	0%	86%
N	0	0%	0%	86%
NO	20	14%	14%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 7**

*Porcentaje de trabajadores que ejecutan los métodos para reducir el porcentaje de clientes morosos en Mibanco, Lima, 2022*



**Interpretación:**

El 67% de las personas encuestadas reveló que Siempre (S) y el 19% señaló que Generalmente (G) se realizan los registros acerca de aquellos clientes que aún no han saldado su crédito es decir deudores. Por otro lado, el 14% reflejó que No ha Observado (NO) que el banco tenga en cuenta el % de la deuda vencida mientras que no se obtuvo como respuesta que Nunca (N) se haya llevado a cabo aquella actividad. Por otra parte, la respuesta fue nula 0% en el aspecto de que Ocasionalmente (O) se haya podido contar con los plazos de tiempo correspondiente para la acción de cobranzas. Pimentel (2002) señala que; los

modos de cobro son realizados por los colaboradores del área correspondiente, los cuales se contactan con el cliente previo al registro de morosos o deudores mediante envíos de correos electrónicos, cartas, visitas a domicilio y en el peor de los casos otra entidad se contacta o no desde el aspecto legal que es mucho más severo.

**Tabla 7b**

*Interpretación de los componentes de las brechas en los métodos de morosidad de Mibanco, Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
0%	O	Corto plazo	Poco esfuerzo	0%
14%	NO	Regular plazo	Regular esfuerzo	14%
0%	N	Largo Plazo	Mayor esfuerzo	14%

**Tabla 7c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a los métodos de reducción de morosidad en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Pimentel (2002) señala que; los modos de cobro son realizados por los colaboradores del área correspondiente, los cuales se contactan con el cliente previo al registro de morosos o deudores mediante envíos de correos electrónicos, cartas, visitas a domicilio y en el peor de los casos otra entidad se contacta o no desde el aspecto legal que es mucho más severo.	
14% (NO)	<b>IMPLEMENTAR SISTEMA DE CONTACTO PREVIO A MOROSIDAD</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Determinar lista de clientes que no han saldado su deuda	Registro de deudores
	2. Determinar los medios por los cuales es mejor contactar al cliente	Ficha de cliente con medios de contacto utilizados
	3. Determinar grupos de 2 asesores para la cobranza de dicho tipo de clientes	Registro de trabajadores solicitados
	4. Determinar los horarios de llamadas, envíos de correos, mensajes con avisos y visitas a domicilio.	Ficha con cronograma de contacto
5. Realizar lista de los clientes que respondieron (pagos)	Registro de saldo de la deuda	
14% (NO)	<b>CAPACITACIÓN EN CONTACTO CON CLIENTE</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Análisis de situación del cliente	Reporte situacional del deudor
	2. Reforzar trabajo en equipo Metas compartidas	Alcance de metas en equipo
	3. Habilidad para extracción de información idónea	Ficha con información relevante
4. habilidad para generar comodidad y no presión al cliente	Retroalimentación positiva	
67%	ALIADOS	

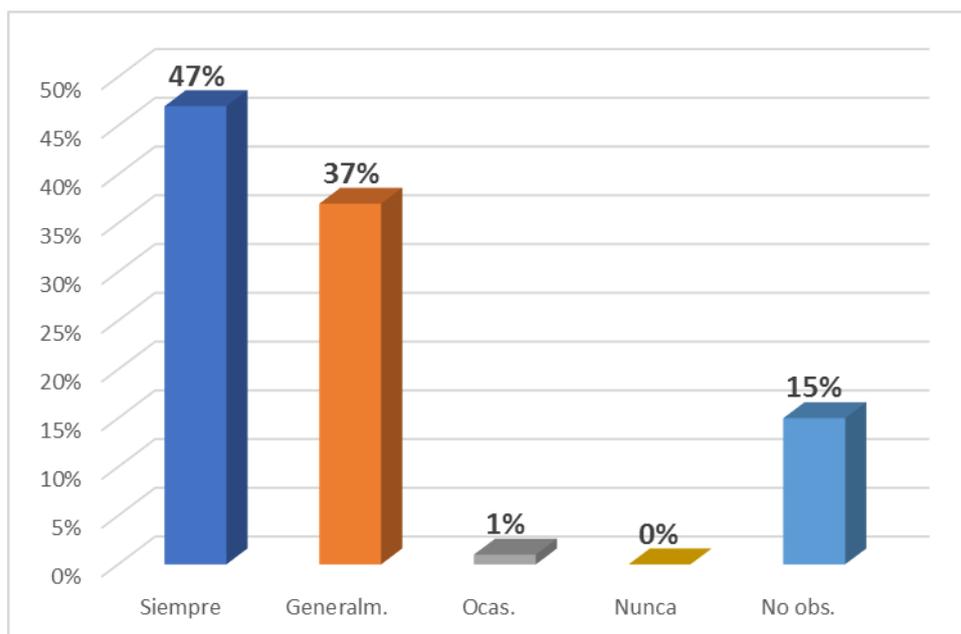
**Tabla 7a**

*Porcentaje de trabajadores informados sobre el estado de capacidad financiera para con los pagos de Mibanco, Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
S	68	47%	47%	47%
G	53	37%	37%	84%
O	1	1%	1%	85%
N	0	0%	0%	85%
NO	22	15%	15%	100%
	144	100%	100%	

**Figura 8**

*Porcentaje de trabajadores informados sobre el estado de capacidad financiera para con los pagos de Mibanco, Lima, 2022*



**Interpretación:**

El 47% de los encuestados manifestó que Siempre (S) y el otro 37% señaló que Generalmente (G) el banco evalúa con continuidad sus activos. En cuanto al 15% indicó que No ha Observado (NO) que se realicen las medidas y evaluaciones de los pasivos por parte del banco, por lo mismo no se obtuvo respuesta (0%) de la escala negativa Nunca (N). Por otra parte, el 1% determinó que Ocasionalmente (O) el porcentaje o índice del riesgo crediticio es menor a los periodos anteriores. McMillan (2018), argumentó que; la solvencia hace referencia que los activos de

las entidades deben ser superior o en todo caso igual a sus pasivos, por dicha razón el capital de la empresa deberá ser positivo ya que aquello determina la capacidad de cumplir con las obligaciones que esta misma posee.

**Tabla 8b**

*Interpretación de los componentes de las brechas de la solvencia de Mibanco, Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
1%	O	Corto plazo	Poco esfuerzo	1%
15%	NO	Regular plazo	Regular esfuerzo	16%
0%	N	Largo Plazo	Mayor esfuerzo	16%

**Tabla 8c**

*Objetivos y estrategias en beneficio de la empresa referente a la solvencia en Mibanco, Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	McMillan (2018), argumentó que; la solvencia hace referencia que los activos de las entidades deben ser superior o en todo caso igual a sus pasivos, por dicha razón el capital de la empresa deberá ser positivo ya que aquello determina la capacidad de cumplir con las obligaciones que esta misma posee.	
15% (NO)	<b>IMPLEMENTAR SISTEMA DE CONTROL MENSUAL: CAPACIDAD FINANCIERA</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Determinar los gastos realizados en la actividad de cobranza	Ficha de gastos mensual
	2. Verificar los porcentajes de incremento del índice de morosidad	Indicador de verificación
	3. Determinar el seguimiento mensual de los créditos otorgados	Registro de crédito otorgado
	4. Determinar el seguimiento mensual del retorno de los créditos	Registro de dinero recuperado
	5. Determinar lista de reducción de morosos de alto riesgo	Lista de reducción
	6. Realizar reporte de mejora de clientes hasta el índice aceptable	Registro de mejora de morosidad
15% (NO) + 1% (O)	<b>ASIGNACIÓN DE PEROSNAL ENFOCADO EN EL CONTROL</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	1. Informar a los asesores sobre los gastos realizados	Calificación de la prueba
	2. Concientizar sobre el monitoreo de los préstamos en retorno	Indicadores de mejora
	3. Analizar respuesta y mejora de los clientes en sus pagos	Reportes semanales
	4. Evaluar competencias de los trabajadores seleccionados	Calificación de evaluación
47% (S)	ALIADOS	

**Tabla 8***Estadísticos descriptivos*

	<b>DESV. ESTANDAR</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>COEFIC. VARIAB.</b>
<b>V1: Estrategias de cobranza</b>	<b>0.04</b>	<b>4.19</b>	<b>0.01</b>
Objetivos de cobranza	0.05	4.08	0.01
Políticas de cobranza	0.09	4.19	0.02
Eficiencia del personal	0.01	4.29	0.00
<b>V2: Disminución de morosidad</b>	<b>0.05</b>	<b>4.18</b>	<b>0.01</b>
Índice de morosidad	0.15	4.29	0.03
Métodos de reducción de morosidad	0.10	4.25	0.02
Solvencia	0.04	4.01	0.01

**Interpretación:**

En lo que concierne al promedio obtenido dentro del conjunto de las variables de estudio, siendo la primera variable estrategias de cobranza en la cual se reflejó un resultado de 4.19 y para lo que concierne a la variable dos, es decir, disminución de morosidad se obtuvo un valor de 4.18. Así mismo, en consideración con la dimensión que posee un número de promedio inferior dentro del grupo perteneciente a la primera variable estrategias de cuentas por cobrar, es la D1 de objetivos de cobranza que tiene un valor aproximado del 4.08 debido a que los trabajadores del área no son frecuentes en el seguimiento de los créditos otorgados y con ello el incremento de los gastos que ameritan dichas actividades por lo mismo se siguen presentando las mismas dificultades para los asesores impidiendo el logro principal de cobranzas. Por otro lado, para la segunda variable de reducción de morosos se encuentra la dimensión solvencia la cual tiene un valor promedio de 4.01 ya que existe poco seguimiento con la capacidad financiera de la empresa, aquello conlleva mayor inversión al departamento de cobranza y además existe un leve interés por los asesores para con él % de morosos aquello puede permitir que no estén yendo a ciegas con sus operaciones y permite la optimización de tiempo. y retorno de dinero al banco.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022

Para tener certeza del valor de la correlación de Spearman en base al baremo del coeficiente de correlación se *optará* por tomar dichos valores plasmados y propuestos por *Martínez* (2009). Ver Anexo N° 8: Tabla 17

**Significancia de tabla** = 0.05 es equivalente a un nivel de aceptación = 95%

### Significancia y decisión

Si la significancia Bilateral es < 0.05, entonces se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

Si la significancia Bilateral es > 0.05, entonces se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>2</sub>

### Tabla 9

*Prueba de hipótesis entre estrategias de cobros y reducción de morosidad*

	V1 ESTRATEGIA COBRANZA		V2 DISMINUCIÓN MOROSIDAD
Rho de Spearman	V1 ESTRATEGIA COBRANZA	Coeficiente de correlación	,497**
	ZA	Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	V2 DISMINUCIÓN MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

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

### Interpretación:

La variable estrategias de cobranza posee una relación directamente con la variable disminución de morosidad en Mibanco, Lima, debido a que cuenta con una significancia de 0.000 siendo este < al promedio aceptable de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando así que si existe relación entre ambas variables siendo esta verdadera. Así mismo, en

lo que respecta a la correlación de Spearman se demostró que la correlación en este caso es de 0.497 de modo que se tiene correlación positiva moderada.

### Prueba de hipótesis específica

#### Específica 1:

H0: No existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022

He: Existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis entre estrategias de cuentas por cobrar e índice de morosidad*

			V1_ESTRATE GIA_COBRAN ZA	V2_D1_ÍNDIC E_MOROSIDA D
Rho de Spearman	V1_ESTRATE GIA_COBRAN ZA	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	V2_D1_ÍNDIC E_MOROSIDA D	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

#### Interpretación:

En lo que se refleja como resultado, la variable estrategias de cobranza tiene una relación directa con el índice de morosidad Mibanco, Lima, siendo esta la primera dimensión de la V2 la cual refleja que cuenta con un valor de significancia de 0.000 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando que existe relación entre variable (v1) y dimensión, por otro lado, se rechaza la hipótesis nula (H0). Además, en base a la correlación dada por Spearman y en comparativa con el valor obtenido se señala que el coeficiente de correlación es de 0.539 por lo que se precisa que se tiene una correlación positiva moderada.

### Específica 2:

H0: No existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022

He: Existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis entre estrategia de cobros y métodos de disminución de morosidad*

		V1 ESTRATEGIA COBRANZA	V2 D2 MÉTODOS REDUCC MOROSIDAD
Rho de Spearman	V1 ESTRATEGIA COBRANZA	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	V2 D2 MÉTODOS REDUCC MOROSIDAD	,518**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	48	48

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

### Interpretación:

La variable estrategias de cobros posee una relación directa con los métodos de disminución de morosidad en Mibanco, Lima, siendo esta la segunda dimensión de la segunda variable, además, debido a que dicha prueba cuenta con una significancia de 0.000 lo cual este es menor < al promedio considerado aceptable de 0.05, por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) determinada y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) concretando que si existe relación entre dicha variable y dimensión siendo esta hipótesis verdadera. Por un lado, en lo que concierne a la correlación de Spearman se demostró que la correlación es de 0.518 de modo que se tiene una correlación positiva moderada.

### Específica 3:

H0: No existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022

H<sub>e</sub>: Existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis entre estrategias de cuentas por cobrar y solvencia*

			V1 ESTRATEGIA A COBRANZA	V2 D3 SOLV ENCIA
Rho de Spearman	V1 ESTRATEGIA COBRANZA	Coeficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	48	48
	V2 D3 SOLV ENCIA	Coeficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	48	48

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

**Interpretación:**

La variable estrategias de cuentas por cobrar posee una relación directa con la solvencia en Mibanco, Lima, por añadidura recalcando que esta última es una dimensión (D3) de la variable de reducción de clientes morosos, en esa misma línea, el resultado reflejado bilateral cuenta con una significancia de 0.006 por lo que es inferior < establecido como aceptable siendo este de 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando así que si existe relación entre la primera variable y, la tercera dimensión siendo este caso verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). En cuanto a lo que se refiere a la correlación de Spearman se percibió que la correlación existente es de 0.389 de modo que se tiene correlación positiva baja.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Discusión**

En base a los resultados de dicha investigación, se logró determinar lo siguiente:

#### **PRIMERA:**

Como hipótesis general se determinó si existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022 donde se optó como objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Lima, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se manifestó con un grado de significancia de 0.000 siendo este  $<$  al promedio aceptable de 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula, así mismo, ambas variables de estudio cuentan con una correlación de 0.497 por lo cual se señala que es un tipo de relación positiva moderada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación donde se indica que existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022, por lo mismo, el objeto principal queda totalmente demostrado. De acuerdo con Andrade y Aguilar (2019) para objetivo de su estudio realizaron estrategias que pudieran disminuir el nivel de clientes morosos de la empresa...determinado que dichas estrategias permitieron a la entidad optimizar el tiempo en un menor plazo de recuperación del dinero prestado en comparativa al periodo anterior, evitando que se acumule llegando a un grado complejo donde se obtenga riesgo crediticio. Así mismo, influyó en el compromiso de los colaboradores para con sus obligaciones y en su mayoría a la anticipación o prevención de situación que permiten una toma de decisiones más oportuna. Por otro lado, Salazar (2021) en su proceso de investigación en el cual determinó la relación existente de las estrategias de cobros con la morosidad de aquellos socios microempresarios del BCP, pudiendo precisar la corroboración de la correlación entre ambas variables siendo causa y efecto respectivamente. Así mismo, en la presente investigación se obtuvo como resultado que poco más de la mitad de asesores logran el alcance de sus metas por periodo, alineándose a los diversos requerimientos que rodean a los procesos y a todos ellos en general sin embargo se encuentran cierto porcentaje que almacena a aquellos trabajadores a los cuales se le es complejo el cumplir con cada requisito un logro de objetivos ya que existe cierta retención de información,

por lo que se puede percibir la existencia de clientes morosos siendo un tema de enlace el valor de significancia (resultado estadístico), de 0.000 que es menor de la que se considera aceptable determinando una relación entre ambos aspectos, Por lo que se concuerda con la conclusión tanto de Andrade y Aguilar como con el de Salazar en el cual las estrategias, las cuales varían en base al grado de la problemática, contrarrestan las dificultades permite la flexibilidad a la empresa y componentes por lo que sin estos no se puede tener respuesta ante las situaciones graves poniendo en un estado de gran complejidad a la empresa ya que existe relación directa entre morosidad y estrategias de cobros. También, Lundberg (1903) y Cramer (1930) citado por Bulbena (2016) hacen mención sobre la teoría de riesgo, la cual a través de la representación matemática y posterior análisis, las empresas tendrían la oportunidad de observar su nivel de riesgo generados por factores intervinientes, siendo posible aquello por el cálculo de las probabilidades de diversos escenarios donde la entidad podría mitigar dichos riesgos o momentos de incertidumbre que estarían sujetos a pérdidas, tomando decisiones de modo que no se llegue hasta el punto de insolvencia debido a los activos afectados y el incumplimiento de las provisiones contables. Contrastando con Castillo (2021) indica que las estrategias deben estar enfocadas tanto en el recurso humano como el equipo-tecnológico, y además de los métodos para una mejora eficiente en el retorno del crédito de modo que puedan alcanzar sus metas, cabe recalcar que para dicha actividad muchas entidades prefieren realizar outsourcing (s.p.). Sumado a ello, Dextre Flores (2018) señala que la morosidad (cuentas que no han sido saldadas a tiempo) dependiendo del nivel en el que se encuentre genera un stand by en las actividades de crédito por lo que obliga a las empresas a realizar cambios que le permitan tener mayor solvencia y operaciones eficientes, para un crecimiento oportuno, para ello también se deben plantear nuevos métodos de reducción o modelos de negocios ya que se necesita llegar al público aumentando el nivel diferencial y competitivo de la entidad (s.p.). Por lo que se precisa mejorar y ampliar las estrategias de cobranza.

## SEGUNDA:

Como hipótesis específico 1 se determinó si existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022, donde se tuvo como objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.000 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.539 por tal motivo se indica que poseen una relación positiva moderada. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 1 del estudio en donde se señala que existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022, de tal forma que el objetivo específico 1 queda demostrado. Según Nuñez y Pinedo (2018) tuvo como objeto determinar estrategias de cobros para la disminuir la tasa de morosidad crediticia en la entidad Inversiones ... Donde se obtuvo que la implementación de dichas acciones (estrategias) redujeron en un 37.50% aprox. percibiéndose al mismo tiempo una recuperación de 29,500 soles, además de tener la oportunidad de otorgar entre el 20% al 40% a los montos atrasados (60-161 días), por lo que se identificó un nuevo cambio en las políticas del crédito y cobranza, redireccionando los cobros correctamente por aumento de activos (liquido) y la baja en los clientes morosos, todo ello derivado de fases previas. En relación Coronel (2020) en su investigación determinó el impacto de las estrategias en la reducción de clientes morosos de... la cual se percibió resultados positivos de dicha implementación llegando a 79 de valor porcentual en base a la respuesta de sus usuarios sin embargo se precisa el reforzamiento de las nuevas estrategias insertadas en relación al pago oportuno, por lo que se necesitará optar por un proceso eficaz de cobros para el saldo de crédito anticipado, mejorando así la educación e historial crediticio de los clientes, además dicha tasa de morosos y con ello la rentabilidad de la empresa por lo que es beneficioso en la disminución de dicho índice siendo una correlación positiva en ambos aspectos. Además en el presente estudio en respuesta de la gran proporción de los encuestados se manifestó el presente manejo y monitoreo de los clientes morosos, no obstante, el otro porcentaje restante de personas comentan que no se ha tenido una percepción

de que se realcen acciones de gestión con referente al registro de los morosos pertenecientes a cada periodo, aunque debido a que casi el 80% de respuestas positivas obtenidas el margen de morosos no significa un riesgo a pesar de ello este aspecto no es de omisión por lo que se efectúan la recuperación de crédito oportuno, siendo posible su afirmación en la significancia con 0.000 en base a resultados estadísticos. Se concuerda con el cierre de Nuñez y Pinedo, al igual con la de Coronel en la cual las estrategias que se implementen en base a la empresa y su necesidad se podrá reducir los clientes morosos así mismo, el más efectivo de todos son acciones de pago oportuno por lo que se requiere de listado previo de aquellos que deudores o en todo caso clientes en tiempo de mora. Por otro lado, Lundberg (1903) y Cramer (1930) citado por Bulbena (2016) hacen mención sobre la teoría de riesgo, la cual a través de la representación matemática y posterior análisis, las empresas tendrían la oportunidad de observar su nivel de riesgo generados por factores intervinientes, siendo posible aquello por el cálculo de las probabilidades de diversos escenarios donde la entidad podría mitigar dichos riesgos o momentos de incertidumbre que estarían sujetos a pérdidas, tomando decisiones de modo que no se llegue hasta el punto de insolvencia debido a los activos afectados y el incumplimiento de las provisiones contables. También, Poza (2020) argumenta que es aquel valor porcentual derivado de los créditos (y/o intereses) vencidos es decir no pagados y de la cantidad de saldo que se les ha atribuido, De modo que, se requiere implementar un sistema preventivo de riesgo y capacitaciones de competencias para cobranza morosa.

### **TERCERA:**

Como hipótesis específica 2 se determinó si existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022, donde se tomó como objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que, en base al nivel de significancia obtenida la cual es de 0.000 lo cual este es menor < al promedio 0.05, por tal razón, se rechaza la hipótesis nula. También, tanto la variable 1 como la segunda dimensión tienen una correlación de 0.518, de modo que indica cuenta con una relación positiva moderada. Por ende, se acepta la hipótesis específico 2 de la presente investigación que refleja, que existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022, siendo así que se demuestra el objetivo específico 2. Además, Otoyá (2021) en su exploración se determinó cómo se enlaza las estrategias de cobranzas con la morosidad del estudio de abogados... llegando a la conclusión de que se visualizó una relación positiva entre ambas variables llegando a identificar que si no se insertan dichas estrategias a la empresa en base a las características de esta misma los resultados que se espera no se obtendrán como se espera teniendo posibilidades de que sean negativos lo que no es nada ventajoso para la organización. También, Gallegos et al (2017) en su proceso de indagación se realizaron estudios para los métodos relacionados a las cobros y en puesta de una solicitud como mejora de esta misma cuyo fin fue reducir la morosidad. En donde se concluyó posteriormente a una evaluación se percibió que en total 13 de las acciones implementadas significaron resultados buenos y 5 de los restantes fueron ineficientes lo que conlleva a un 29% aproximadamente por lo que se utilizaron interrogantes para un mayor conocimiento de la eficacia de cada fase de cobranza, dando por sentado la selección de aquellas alternativas de mejora con puntuación alta. En relación, la presente investigación se concluyó que un poco más de la mitad de las respuestas obtenidas (67%) mencionan que se llevan registros adecuados de los clientes que se encuentran en la zona de deudores (aquellos que no se les ha vencido el plazo principal) siendo estos con los que se trabaja con mucha más prontitud al momento de la cobranza, siendo posible la relación que se tiene el objetivo final de las estrategias lo cual se pudo corroborar la rho de 0.519. Se logró concordar con la

conclusión puesta de Otoyá y por supuesto con la de Gallegos et al, que se debe evaluar, analizar y seleccionar el método que mejor convenga para la empresa además de considerar las mejoras periódicas que éstas puedan traer a la organización.

#### **CUARTA:**

Como hipótesis específica 3 existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022, donde se optó como objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022. A través de la Prueba Rho de Spearman se manifestó el rechazo de la hipótesis nula en base al nivel de significancia que se obtuvo siendo este de 0.006 por lo que es un valor inferior < a 0.05, igualmente, para la variable y dimensión se señala que tienen una correlación de 0.389, lo que demuestra que se posee una relación de grado positiva baja. Puesto que, se reconoce como verdadera la tercera hipótesis específica del estudio en donde se denota que existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022, en consecuencia, queda demostrado el objetivo específico 3. En concordancia con Bances (2021) Para su escrito analizó la relevancia de las estrategias en cuanto al manejo de cobros en diversas instituciones y en el proceso identificar la opción más óptima para la mejora de los comprenderte de liquidez. Por consiguiente, se obtuvo que los procesos de recuperación de créditos repercuten positivamente en la fluidez de dinero en los activos siendo factible la obtención de una solvencia favorable lo que evita los flagelos financieros a gran escala por lo que se esquivan escenarios de declive para las organizaciones. Así mismo, el saber cómo lidiar con los clientes generará que la empresa pueda tener éxito (logro de objetivos), control de las deudas y cumpla las obligaciones pertinentes, cabe recalcar que dicha actividad que amerita el área es demasiado ardua por lo que la persona a cargo deberá expandir su nivel de creatividad para saber actuar en cada momento. Igualmente, Rodriguez (2021) para el suyo determinó el impacto que tiene la solvencia en cuanto a la rentabilidad de las entidades... dando por concluido que aproximadamente el 27% implica un cambio positivo de parte de la solvencia de las empresas financieras para con la rentabilidad de estas mismas, por otro lado, ambos aspectos que envuelven a este tipo de organizaciones influyen en que puedan alcanzarse los objetivos y/o metas planteadas, por lo que la relación es significativa. Por demás, este estudio concluyó de acuerdo a los resultados que poco menos de la mitad manifestó que se realizan evaluaciones continuas a los activos de la empresa con propósito de que las actividades de cobros estén dando los beneficios esperados, por el contrario se reflejó otro margen de grupo que señalaron que no han visualizado ningún proceso

de gestión en base a ellos, por lo que las estrategias con enfoque a los tres agentes apaciguan las amenazas o riesgos que conlleva la morosidad, lo cual es pertinente observar en la significancia de 0.006. Se concuerda con la conclusión de Bances y Rodriguez que el planteamiento de estrategias estas también deben ser consideradas en relación al ámbito financiero de las empresas y no solo las actividades que únicamente se enfrasan en el tema de recuperación de dinero prestado, siendo factible la asignación de responsabilidad a los clientes, trabajadores (persona) y empresa en general. En el aspecto científico, Lundberg (1903) y Cramer (1930) citado por Bulbena (2016) hacen mención sobre la teoría de riesgo, la cual a través de la representación matemática y posterior análisis, las empresas tendrían la oportunidad de observar su nivel de riesgo generados por factores intervinientes, siendo posible aquello por el cálculo de las probabilidades de diversos escenarios donde la entidad podría mitigar dichos riesgos o momentos de incertidumbre que estarían sujetos a pérdidas, tomando decisiones de modo que no se llegue hasta el punto de insolvencia debido a los activos afectados y el incumplimiento de las provisiones contables. Así mismo, Aguiar (2012) señala que es la posibilidad respaldada de la empresa para saldar sus responsabilidades en un lapso de tiempo, en base a los recursos que posee y genera, en adición a los activos en relación (pp. 246). Siendo pertinente el implementar sistema de control mensual: capacidad financiera y asignación de personal enfocado en el control.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones

### **Primera**

Se determinó que existe relación entre las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Lima, 2022. Debido a que estadísticamente se obtuvo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 (0.000).

### **Segunda**

Se determinó que existe relación entre las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022. Por lo mismo, de que mediante el resultado estadístico se comprobó que la significancia bilateral es menor a 0.05 (0.000).

### **Tercera**

Se determinó que existe relación entre las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022. Porque, en base al reflejo estadístico se percibió un valor de significancia bilateral inferior al promedio aceptable de 0.05 (0.000).

### **Cuarta**

Se determinó que existe relación entre las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022. En vista de que estadísticamente se pudo demostrar que la significancia bilateral obtenida fue menor a 0.05 (0.006).

## VII. RECOMENDACIONES

Se plantearon las siguientes recomendaciones como alternativas de solución y preventivas para que el banco, Mibanco pueda implementarlos en sus actividades:

**Primera:** Se recomienda a la gerencia realizar un implemento de un tipo de sistema para prever el riesgo en cuanto a los créditos de tal manera que se tenga un control en base al seguimiento realizado ante el la espera tardía del retorno del dinero, así mismo, es preciso hacer una esquematización adicional de reforzamiento en cuanto a las competencias de los rabajadores para que estén más involucrados con sus operaciones en general de ese modo se evitara una cobranza en tiempo adicionales que alberga a los morosos.

**Segunda:** Se recomienda a la gerencia implementar un sistema de contacto previo derivado de los asesores y/o ejecutivos hacia sus clientes para conocimiento anticipado y de evite llegar al grado de morosidad, además, de ello, es importante estructurar un nuevo programa de capacitación como previo reforzamiento de competencias para una mejor gestión de contacto con el cliente.

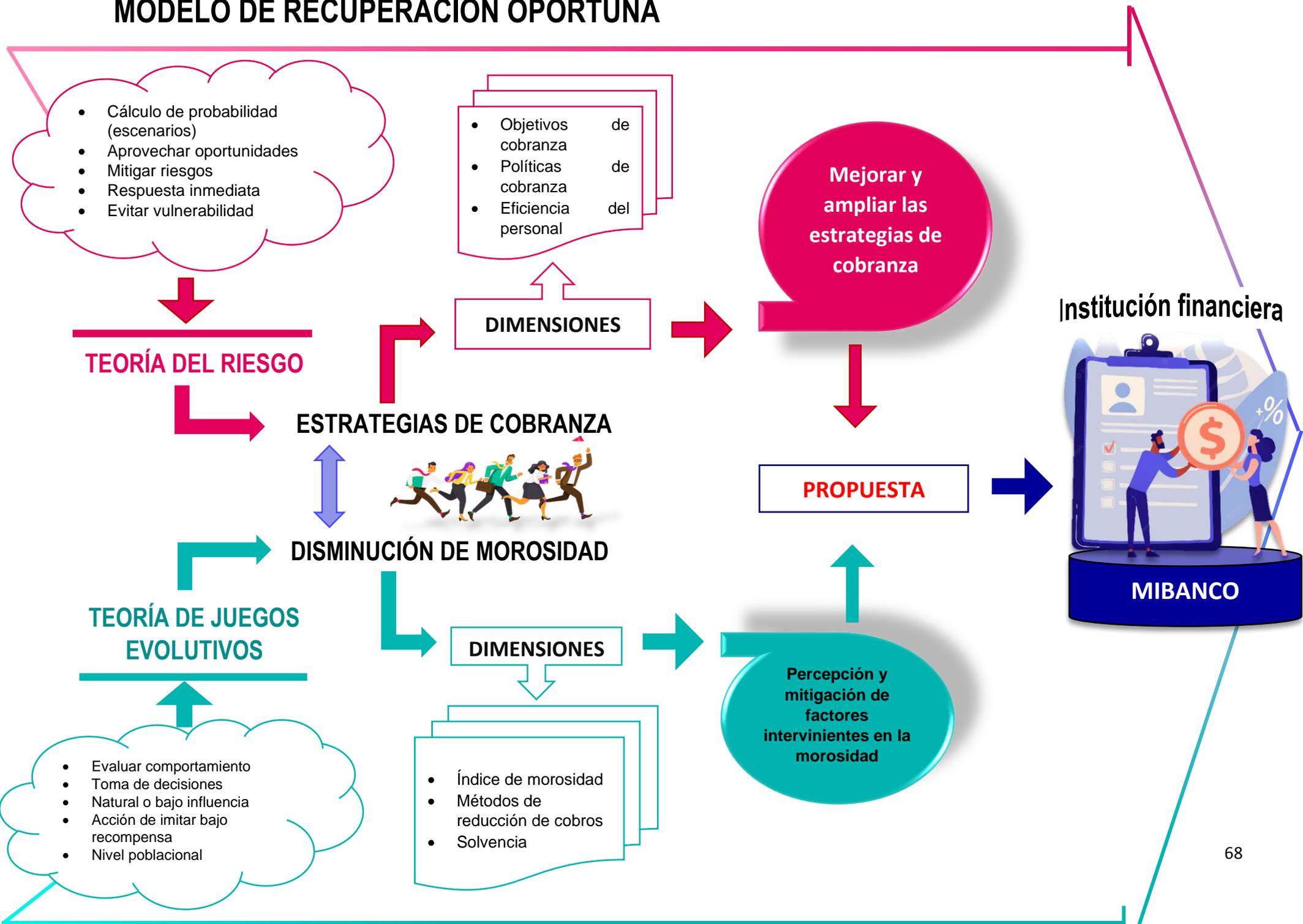
**Tercera:** Se recomienda a la gerencia del banco, llevar a cabo una implementación de sistema para realizar controles mensuales en referencia a la capacidad financiera de la empresa cuyo fin es que se mejore la rigurosidad en cuanto a la evaluación del comportamiento tanto del trabajador como del cliente, además de indagar en los factores que influyen en este mismo. Por consiguiente, es necesario delegar a un grupo de trabajadores que puedan centrarse únicamente en dicha tarea con grandes aptitudes la cual se refleje la ética como profesional y la lealtad para con su trabajo cerciorándose de que procesos de cobranza y previos a este se realicen como corresponden.

## **VIII. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

Dicha propuesta se originó con el objeto de implementar estrategias adecuadas y efectivas basadas en el comprensión y asignación de responsabilidad entre la empresa, clientes y trabajadores (partes involucradas), con el fin de reducir la morosidad en Mibanco, debido a que a pesar del control aún persiste la dificultad con los clientes de algunos pocos asesores los cuales se les imposibilita la cobranza inmediata o puntual. Por tanto, se establecieron diversas dimensiones que estuvieron sujetas a este problema lo que ayudó en la construcción de estrategias y acciones a realizar, no obstante, previo a ello se realizó la indagación correspondiente, basado en la comprensión desde la percepción de los distinguidos autores, y postura propia, lo que fue posible determinar soluciones. Por lo que, a través de lo resultados obtenidos se identificó poca frecuencia por parte de algunos asesores en cuanto a la pautas como tener los datos detalladas para un mejor control e incluso no hay certeza de que lleven a cabo dichas tareas y más, por ello, la puesta de actividades está en completo arraigo con la mejora y prevención de ese tipo de problema (y referidos), siendo así las principales propuestas; la frecuencia en la comunicación de los socios y asesores, la capacitación de estos en la escuela de empresa, soporte e involucramiento continuo del jefe, modificación de las políticas en base a lineamientos para con el cliente y de este mismo hacia la empresa, etc.

Por ende, el Modelo de Recuperación Oportuna se centra en las teorías y lo que proporcionan en la realidad, es decir la creación de estrategias como respuesta ante supuestos diversos y al mismo tiempo el comprender la acción del cliente, como base de la investigación y soporte de cada variable que surgen en conjunto como el camino hacia la mejora de cobranzas para el banco las cuales se enlazan y originan las dimensiones con las que están conformadas siendo tres las correspondientes a cada una. Además, cada tramo posee una colorimetría que refuerza, por lo mismo que la mezcla de ambos generan un color en particular la cual se percibir en la punta de dicha forma, el objetivo en común y relación que poseen, siendo encapsulados por una flecha sinónimo de progreso. De manera que, ante la información obtenida derivado de la búsqueda y resultado de la investigación propia se orilló al planteamiento de la propuesta mostrada a continuación:

# MODELO DE RECUPERACIÓN OPORTUNA



## REFERENCIAS

- Aguiar, I. (2012) Finanzas Corporativas en la Práctica. Delta Publicaciones:  
[https://books.google.com.pe/books?id=kLbHgcDyv0IC&dq=la+solvencia+se+define&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=kLbHgcDyv0IC&dq=la+solvencia+se+define&source=gbs_navlinks_s)
- Arie, B. et al. (2019). Factores determinantes de la morosidad en la financiación islámica de las instituciones de microfinanciación islámicas. Volumen 5, Issue 8. Elsevier.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2405844019359614?token=B2B3DD1554FE6FF0663E326EC72DD3D6563928189103E8585DC82F20D77DEA103F965C9343FBBF1AA5FCB0D2EF73DA19&originRegion=us-east-1&originCreation=20220509211953>
- Andino, M. (2001) Correspondencia y Documentación Comercial. Editorial Guaymurás:  
[https://books.google.com.pe/books?id=O0bAXPGDwxYC&pg=PA136&dq=objetivos+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje0v\\_nosX6AhWQObkGHeY7DIUQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=objetivos%20de%20cobranza&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=O0bAXPGDwxYC&pg=PA136&dq=objetivos+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje0v_nosX6AhWQObkGHeY7DIUQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=objetivos%20de%20cobranza&f=false)
- Andrade, M. y Aguilar, J. (2021). DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN CON LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA GARDEN TECHNOLOGY S.A.S [Tesis de especialización, Universidad Libre Seccional Cúcuta]. Repositorio Institucional UniLibre  
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/19081>
- Baena, D. y ProQuest (2014) Análisis financiero: Enfoque y proyecciones. Ediciones Ecoe:  
<https://books.google.com.pe/books?id=1Xs5DwAAQBAJ&pg=PA263&dq=las+pol%C3%ADticas+de+cobranza+son&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiy26yOrMX6AhWKILkGHRJCBZY4FBD0AXoEACAcQAw#v=onepage&q=las%20pol%C3%ADticas%20de%20cobranza%20son&f=false>

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (26 de febrero de 2018), Las listas de morosos (ASNEF, RAI, CCI...): qué son y cómo salir de ellas. Bienestar Financiero y Económico. <https://www.bbva.com/es/las-listas-morosos-salir-ellas/>
- Barreto, B. (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8731/Barreto\\_metodo\\_cobranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8731/Barreto_metodo_cobranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Basurto, A. (2006). Sistema Empresa Inteligente. Editorial Empresa Inteligente. <https://books.google.com.pe/books?id=EF5f9ybFfloC&pg=PA472&dq=recuperacion+de+cartera&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiM-oCo5Zz7AhWxlrkGHePxCqgQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=recuperacion%20de%20cartera&f=false>
- Bello, G. (2007) Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría y práctica. Universidad Católica Andrés: [https://books.google.com.pe/books?id=mOlyeKgtSfkC&dq=la+solvencia+concepto&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=mOlyeKgtSfkC&dq=la+solvencia+concepto&source=gbs_navlinks_s)
- Benites, A. et al. (2020). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/>
- Bernal, J. (2021) Estructuras Hormigón armado: Introducción. CP67: <https://books.google.com.pe/books?id=zr04aelBHnoC&pg=PA283&dq=eficiencia+del+empleado+se+define&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj15fvauMX6AhUCG7kGHXpuCmYQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=eficiencia%20del%20empleado%20se%20define&f=false>
- Bernal, C. (2010) Metodología de la Investigación. Editorial Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bulbena, J. (2016). Probabilidades de ruina de una firma de seguros. Repositorio uniandes

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/19028/u728526.pdf?sequence=1#:~:text=La%20teor%C4%B1a%20de%20la%20ruina,estudi%2D%20ado%20en%20esta%20%C3%A1rea.>

Brachfield, P. (2009) Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados. Profit Editorial: <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&pg=PA90&dq=objetivo+de+cobro+de+cr%C3%A9ditos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii1bD2pcX6AhXWG7kGHVP9BuI4FBD0AXoECAoQAw#v=onepage&q=objetivo%20de%20cobro%20de%20cr%C3%A9ditos&f=false>

Caja Trujillo (2013). PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SU DERECHO A EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS EN FORMA TOTAL O PARCIAL. [Archivo PDF]. <https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/Tarifarios%20Para%20Publicaci%C3%B3n/Historico/Transparencia/ProClienteCred/21-03-2013/Procedimientos%20para%20clientes%20de%20cr%C3%A9ditos.pdf>

Castillo, G. (2021). Créditos y cobranzas: Enfoque profesional. Editorial Tercero en Discordia. <https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAQBAJ&pg=PT59&dq=estrategias+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjb8unModr3AhVsvJUCHaRqAa8Q6AF6BAgKEAl#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza&f=false>

Castillo, G. (2022). KPI para Cobranzas, los 5 recomendados para PYMES con ventas a plazos, que deseen alcanzar una mayor rentabilidad. [https://es.linkedin.com/pulse/k-p-i-para-cobranzas-los-5-recomendados-pymes-con-ventas-castillo?trk=portfolio\\_article-card\\_title](https://es.linkedin.com/pulse/k-p-i-para-cobranzas-los-5-recomendados-pymes-con-ventas-castillo?trk=portfolio_article-card_title)

Chalco, A. (2021). Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima – 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72750>

Chichande, V. (2020) CRÉDITOS Y COBRANZAS DEL BANCO PICHINCHA - AGENCIA BABAHOYO

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8314/E-UTB-FAFI-ING.COM-000512.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chisaguano, A. (2019). La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30618>

Cuarta, F. (2015). Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=azOjDwAAQBAJ&pg=PA121&dq=evaluaci%C3%B3n+de+alcance+de+meta+trabajadores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwihfTu4JX7AhUjA9QKHRZRCFYQ6AF6BAgKEAM#v=onepage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20alcance%20de%20meta%20trabajadores&f=false>

Cumbillo, C. (2018). Estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada. Agencia Norte [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio DSpace ESPOCH <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9082>

Dextre, J. (2018). Ciencia contable: visión y perspectiva: Libro homenaje a la Facultad de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Católica del Perú por sus 85 años de creación. Fondo Editorial de la PUCP. <https://books.google.com.pe/books?id=3aDNDwAAQBAJ&pg=PT71&dq=morosidad+en+financieras&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjk4cW8rtr3AhWPopUCHY40C3Q4ChDoAXoE CAsQAg#v=onepage&q=morosidad%20en%20financieras&f=false>

Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Revista Maya. Vol. 1 No. 1. <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1114>

Díaz, F. (2014) Análisis de productos y servicios de financiación. Editorial Paraninfo <https://books.google.com.pe/books?id=x51FBgAAQBAJ&pg=PA13&dq=tas>

a+de+morosidad+se+define&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiK6YT3IMD6AhUQE7kGHdOfAckQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q=tasa%20de%20morosidad%20se%20define&f=false

ESAN Graduate School of Business. (16 de octubre de 2020). Cash management: los beneficios de implementarlo en la empresa. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cash-management-los-beneficios-de-implementarlo-en-la-empresa>

ESAN Graduate School of Business. (28 de febrero de 2022). Cartera de clientes: qué es, importancia y componentes. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cartera-de-clientes-que-es-importancia-y-componentes>

Ferro, J. (2020). COBRO DE MOROSOS, MÁS ALLÁ DEL DISFRAZ. Independently published [https://books.google.com.pe/books?id=FdPMDwAAQBAJ&pg=PA52&dq=tasa+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje7P2\\_\\_PP3AhViBLkGHU6\\_BRw4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q=tasa%20de%20morosidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FdPMDwAAQBAJ&pg=PA52&dq=tasa+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje7P2__PP3AhViBLkGHU6_BRw4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q=tasa%20de%20morosidad&f=false)

Forbes Staff. (2022). Cartera vencida y la peligrosa pirámide del crédito. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/cartera-vencida-y-la-peligrosa-piramide-del-credito/>

Gitman, L. (2003) Principios de administración financiera. Pearson Educación: [https://books.google.com.pe/books?id=KS\\_04zILe2gC&pg=PA505&dq=la+cobranza+tiene+como+objetivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilM-P-qcX6AhVeCrkGHYFgAfIQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=la%20cobranza%20tiene%20como%20objetivo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&pg=PA505&dq=la+cobranza+tiene+como+objetivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilM-P-qcX6AhVeCrkGHYFgAfIQ6AF6BAgJEAM#v=onepage&q=la%20cobranza%20tiene%20como%20objetivo&f=false)

Golman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Revista problemas del desarrollo, 195 (49). <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

Gonzales, G. (2021). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EFECTIVA- JAEN, 2018 [Tesis de

- licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7995/Gonzales%20Inga%20Grisella%20Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, L. (2013) Estadística Descriptiva y Probabilidad. Universidad Jorge Tadeo Lozano.  
[https://www.utadeo.edu.co/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf-\\_estadistica\\_descriptiva.pdf](https://www.utadeo.edu.co/files/node/publication/field_attached_file/pdf-_estadistica_descriptiva.pdf)
- Gutiérrez, P. (2006). Curso de Hacienda Pública. Editorial US  
<https://books.google.com.pe/books?id=XOEITE41iosC&pg=PA254&dq=trabajador+eficiente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjR6luF9fP3AhXNBkGHbm5CLgQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=trabajador%20eficiente&f=false>
- Haime, L. (2005). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. Editorial Ediciones Fiscales.  
<https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA212&dq=políticas+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRgNmJ7fP3AhX6GbkGHay7DP0Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=políticas%20de%20cobranza&f=false>
- Hamel, G. (2008) Futuro de la administración/ The Future of Administration. Editorial Norma:  
<https://books.google.com.pe/books?id=g6xMEAAQBAJ&pg=PA405&dq=eficiencia+del+empleado+se+define&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjuirqNucX6AhU1JrkGHUTEAlk4ChDoAXoECAoQAaw#v=onepage&q=eficiencia%20del%20empleado%20se%20define&f=false>
- Heredia, F. y Torres, H. (2018). GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ –2018  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>

- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación científica. Editorial McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huertas, G. (2019). Administración y Recuperación de la cartera de Créditos: Estrategias en el proceso de cobranza. Editorial SENA [https://www.academia.edu/39507406/Estrategias\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_cobranza](https://www.academia.edu/39507406/Estrategias_en_el_proceso_de_cobranza)
- Izhar, R. y Hontoir, J. (2001). Accounting, Costing, and Management. Oxford University Press. [https://books.google.com.pe/books?id=OC\\_R99HPsosC&pg=PA150&dq=aged+debtors+register+is&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4YzevZz7AhUiLLkGHAGUDV4Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=aged%20debtors%20register%20is&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OC_R99HPsosC&pg=PA150&dq=aged+debtors+register+is&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4YzevZz7AhUiLLkGHAGUDV4Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=aged%20debtors%20register%20is&f=false)
- Juez, P. y Bautista, P. (2007). Manual de contabilidad para juristas: análisis y valoración de empresas, detección de prácticas perniciosas y aplicación a las distintas áreas del derecho. Editor LA LEY. <https://books.google.com.pe/books?id=FstBGRfcitYC&pg=PA226&dq=gestion+de+activos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTodngnZj7AhXQBrkGHUtTAy84HhDoAXoECAQQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20activos&f=false>
- MacMilan, J. (2018) El fin de la banca: El dinero, el crédito y la revolución digital. Penguin Random House Grupo Editorial España. <https://books.google.com.pe/books?id=Kzc8DwAAQBAJ&pg=PT146&dq=solvencia+concept&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwijnhpauovH3AhX6FLkGHfyhDeAQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=solvencia%20concept&f=false>
- Maussa, F. et al (2016) Acercamiento a la aplicación de la teoría de juegos evolutiva en el área de emprendimiento: Espacios. Vol. 37 (Nº 14). Pág. 27 [http://www.revistaespacios.com/a16v37n14/16371427.html#:~:text=Maynard%20Smith%20\(1993\)%20ha%20desarrollado,individuales%20sino%20tambi%C3%A9n%20de%20las](http://www.revistaespacios.com/a16v37n14/16371427.html#:~:text=Maynard%20Smith%20(1993)%20ha%20desarrollado,individuales%20sino%20tambi%C3%A9n%20de%20las)

- Mogollón, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244>
- Maldonado, N. y Vidarte, D. (2020). EVALUACIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN EN LA EMPRESA ELECTRONORTE SA SEDE CHICLAYO 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis USAT <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2940?mode=full>
- Martínez, F. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Ciencia Latina, Vol. 6 No. 2 <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1984/2847>
- Masaquiza, K. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. Ciencia digital. Vol. 5 No. 2. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/1636/4109/>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú Vice Ministerio de Hacienda (2013). Reporte de Activos y Pasivos: Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público. [Archivo PDF]. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/deuda\\_publ/documentos/Reporte\\_activos\\_pasivos\\_Gob\\_Central\\_0913.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/deuda_publ/documentos/Reporte_activos_pasivos_Gob_Central_0913.pdf)
- Mojica del Pezo, J. (2021). ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL DEL CANTÓN LA LIBERTAD [Tesis para el grado de magister, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5922>
- Molina, V. (2005). Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. Editorial Ediciones Fiscales <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA11&dq=objetivos+de+cobranza&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwj8qoaC6vP3AhWyBNQKHxfABVgQ6AF6BAgJE  
Al#v=onepage&q=objetivos%20de%20cobranza&f=false

Morales, R. (2021). Cómo cobrar facturas impagadas. Editorial s.e.  
[https://books.google.com.pe/books?id=U4JGEAAQBAJ&pg=PT13&dq=es  
strategia+de+cobro&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwiDgPDU0tr3AhVCObkGHdP-D-  
MQ6AF6BAgEEAl#v=onepage&q=estrategia%20de%20cobro&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=U4JGEAAQBAJ&pg=PT13&dq=es+strategia+de+cobro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDgPDU0tr3AhVCObkGHdP-D-MQ6AF6BAgEEAl#v=onepage&q=estrategia%20de%20cobro&f=false)

Morales, K. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar  
en la empresa Aquasport S.A.C. Revista TES. Vol. 4 (No. 2)  
<http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>

Nieto, A. (2004). Profesores de Educación Secundaria. Administración de  
Negocios. Tomo i Tomo 1. MAD-Eduforma.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ajDPWjl4RLYC&pg=PA448&dq=p  
eriodo+medio+de+cobro&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwjcspsy45pf7AhWcK7kGHVqoA6AQ6AF6BAgG  
EAl#v=onepage&q=periodo%20medio%20de%20cobro&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ajDPWjl4RLYC&pg=PA448&dq=periodo+medio+de+cobro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjcspsy45pf7AhWcK7kGHVqoA6AQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=periodo%20medio%20de%20cobro&f=false)

OECD, (2018). Caminos de Desarrollo Estudio multidimensional de Paraguay  
Volumen I. Evaluación inicial: Volumen I. Evaluación inicial. Editorial  
OECD Publishing.  
[https://books.google.com.pe/books?id=asNiDwAAQBAJ&pg=PA226&dq  
=morosidad+en+bancos&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwid6a3ZtNr3AhVAkZUCHUkjBcMQ6AF6BAgG  
EAl#v=onepage&q=morosidad%20en%20bancos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=asNiDwAAQBAJ&pg=PA226&dq=morosidad+en+bancos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid6a3ZtNr3AhVAkZUCHUkjBcMQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=morosidad%20en%20bancos&f=false)

Ortiz, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018  
<http://espirtuemprendedortes.com/index.php/revista/article/view/189/205>

Parco, F. (2019). Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las  
entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca  
[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
Repositorio Institucional UNCP  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5104>

- Pérez, F. (2017). Manual. Comercialización de productos y servicios en pequeñas empresas o microempresas. Certificados de profesionalidad. Creación y gestión de microempresas. CEP EDITORIAL. <https://books.google.com.pe/books?id=s8U-DwAAQBAJ&pg=PA88&dq=satisfacci%C3%B3n+de+los+clientes+es+aquel&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDsu3Q05X7AhXiLLkGHXCyABwQ6AF6BAgEEAM#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes%20es%20aquel&f=false>
- Periche, G. et al (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/>
- Pimentel, A. (2002). Prácticas Administrativas y Comerciales. Editorial Limusa. <https://books.google.com.pe/books?id=SLDMwkEGPq8C&pg=PA109&dq=metodos+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYip7jilb4AhUUDdQKHfJKBIQQ6AF6BAgKEAM#v=onepage&q=metodos%20de%20cobranza&f=false>
- Pizzán, N. et al. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/237/120>
- Poza, C. (2020) Análisis macroeconómico de países. Aranzadi / Civitas [https://books.google.com.pe/books?id=XTc0EAAAQBAJ&dq=tasa+de+morosidad+se+define&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=XTc0EAAAQBAJ&dq=tasa+de+morosidad+se+define&source=gbs_navlinks_s)
- Puican, V. (2021) Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru (Gestión de cobro para reducir la morosidad en las instituciones financieras de Perú) <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803/7494>
- Quintero et al. (2017). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador <https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas->

y-empresariales-de-la-universidad-de-oriente/articulo/gestion-de-cobranza-para-reducir-cartera-incobrable-del-credito-otorgado-por-el-banco-nacional-de-fomento-ecuador

Quito, G. (2019). Matriz de efectos olvidados en la reducción de la morosidad en créditos otorgados por entidades financieras. Ciencia digital. Vol.3 No. 2. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/412/943>

Richard, E. y Kabala, B. (2019). ACCOUNT RECEIVABLE MANAGEMENT PRACTICES OF SMEs IN TANZANIA: A QUALITATIVE APPROACH (Prácticas de gestión de cuentas por cobrar de las pymes en Tanzania: un enfoque cualitativo). <https://bmr.udsm.ac.tz/index.php/bmr/article/view/106>

Rahman, A. (2018) Delinquency Management in Private Commercial Banks: The Case of Bangladesh (Gestión de la morosidad en los bancos comerciales privados: El caso de Bangladesh) [https://www.researchgate.net/publication/328638258\\_Delinquency\\_Management\\_in\\_Private\\_Commercial\\_Banks\\_The\\_Case\\_of\\_Bangladesh](https://www.researchgate.net/publication/328638258_Delinquency_Management_in_Private_Commercial_Banks_The_Case_of_Bangladesh)

Salazar, A. et al. (2021). ESTRATEGIA DE COBRANZA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SERVICIO FUNERARIO DE UNA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA EN EL PERÚ. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645/2352>

Sánchez, A. (2019). El impacto de la morosidad en los préstamos bancarios en Europa: Un análisis empírico. Elsevier. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S106294082030200X?token=A64F5D84FFB664123FAD96B52796B7DB1A5DEB02502E36CC14DED7CC4F4F4810DD200C633B346FB242E68A38CE1031C7&originRegion=us-east-1&originCreation=20220509212056>

Singer, M. (2014) Una práctica teoría de juegos: Estrategias para la cooperación y la competencia. Ediciones UC: <https://books.google.com.pe/books?id=mHu5BwAAQBAJ&pg=PT131&dq=teoria+de+juegos+evolutivos&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjlq5jlgv36AhUDK7kGHdjDCWEQ6AF6BAgHE  
Al#v=onpage&q=teoria%20de%20juegos%20evolutivos&f=false

Spin, A. (2019). IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LAS COBRANZAS EN LA EMPRESA NOVISMART CIA. LTDA [ Tesis de grado, Universidad de Guayaquil. Repositorio Universidad de Guayaquil <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46264>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). Glosario de Términos e indicadores financieros [Archivo PDF]. [https://www.sbs.gob.pe/app/web\\_doc/Paginas/documentos.aspx?cod=SF-0002](https://www.sbs.gob.pe/app/web_doc/Paginas/documentos.aspx?cod=SF-0002)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). Central de Riesgos de la SBS: Infórmate sobre tus derechos. [Archivo PDF]. <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>

Tahirli, A. (2017). ACCOUNTS RECEIVABLE MANAGEMENT: DESCROPTION AND SAMPLING TECHNIQUE (GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR: DESCRIPCIÓN Y TÉCNICA DE MUESTREO). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/419915>

Tugores, J. (2001). Introducción a la macroeconomía. Editorial UOC. [https://books.google.com.pe/books?id=cag0azF9wT4C&pg=PA49&dq=evaluaci%C3%B3n+de+cumplimiento+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwili\\_vD4JX7AhU0C9QKHSppAvcQ6AF6BAgLEAM#v=onpage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20cumplimiento%20de%20procesos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cag0azF9wT4C&pg=PA49&dq=evaluaci%C3%B3n+de+cumplimiento+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwili_vD4JX7AhU0C9QKHSppAvcQ6AF6BAgLEAM#v=onpage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20cumplimiento%20de%20procesos&f=false)

Ugarte, A. (2021) Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martin: artículo internacional de literatura <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/158/83>

Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan [Tesis de licenciatura, Universidad

- Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Unapanta, J. y Barberán, M. (2022). Casos de planificación fiscal Universidad de las Américas Ecuador. <https://books.google.com.pe/books?id=vlx0EAAAQBAJ&pg=PT15&dq=optimizar+gastos+empresariales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjT3Zfplp37AhUZLbkGHQpTCqYQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=optimizar%20gastos%20empresariales&f=false>
- Vallés, J. y Caldentey, P. (2021). Economía Española. Homenaje a Joan Sardà. Editorial ESIC. [https://books.google.com.pe/books?id=PHBKEAAAQBAJ&pg=PT384&dq=reduccion+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinj\\_jlzNr3AhXyILkGHYBsDuMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=reduccion%20de%20morosidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PHBKEAAAQBAJ&pg=PT384&dq=reduccion+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinj_jlzNr3AhXyILkGHYBsDuMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=reduccion%20de%20morosidad&f=false)
- Vallejo, J. et al (2020). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2959/3384>
- Vega, E. (24 de agosto de 2021). Qué es el score crediticio y cómo funciona. Diario Gestión. <https://gestion.pe/tu-dinero/que-es-el-score-crediticio-y-como-funciona-centrales-de-riesgo-sbs-entidades-financieras-finanzas-personales-nnda-nnlt-noticia/>
- Vilca, C. y Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. Valor Agregado, Vol. 8, N. 1. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1632](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632)
- Villena, O. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094611.pdf>

Witzany, J. y Kozina, A. (2020). Recovery process optimization using survival regression (Optimización del proceso de recuperación mediante la supervivencia regresión) <https://wp.ffu.vse.cz/pdfs/wps/2020/01/04.pdf>

Zamore, S. et al (2019). ¿Excesiva atención al riesgo? Morosidad y eficiencia de las instituciones de micro financiación. Wiley. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/ijfe.2477>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operalización de Variables

ANEXO 1: OPERALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Estrategias de cobranza</b>	Según Eva Huertas (2019), dichas estrategias deben ayudar a identificar el <b>objetivo que tiene proyectado el área</b> encargada permitiendo que se definan, para el proceso de cobranza de la financiera, hasta qué punto procederán con ciertos métodos específicamente aquellos que eviten el acceso de lo que la empresa ofrece y por supuesto tener en consideración la <b>eficiencia de los trabajadores</b> , lo cual debe acoplarse al otorgamiento de la toma de decisiones referente a sus actividades, hasta cierto nivel. Así mismo, aquellas cuentas que deben ser priorizadas como el caso del tema por antigüedad para ser cobradas en complemento con las <b>políticas</b> y estrategias de <b>cobro</b> para llegar al cliente como (llamadas, visitas a domicilio, recordatorios antes de la fecha de vencimiento, comprensión y flexibilidad ante las razones de la mora, etc), para que exista mayor efectividad en el retorno de dicho efectivo basado en los indicadores y metas planteadas para un periodo determinado (pp.10).	La variable de estrategias de cobranza se medirá mediante las dimensiones, los indicadores e instrumentos planteados de investigación	Objetivos de cobranza	Registro de clientes morosos antiguos	1. Mibanco cuenta con un registro actualizado de clientes morosos antiguos	Escala ordinal: Likert (1) No observado (2) Nunca (3) Ocasionalmente (4) Generalmente (5) Siempre
				Manejo de efectivo	2. Mibanco tiene control correspondiente sobre el manejo de efectivo	
				Optimización de los gastos de cobranza	3. Los gastos de las actividades de cobranza son optimizados por Mibanco	
			Políticas de cobranza	Registro de pagos a tiempo	4. Mibanco cuenta con registro de los pagos realizados a tiempo por parte de sus clientes	
				Registro de morosidad actualizado	5. Mibanco realiza la actualización respectiva del registro de morosidad	
				Registro de los montos recuperados	6. Mibanco lleva a cabo el registro de los montos que han sido recuperados	
			Eficiencia del personal	Evaluación de cumplimiento de procesos	7. Los trabajadores son evaluados por el banco mediante el cumplimiento de los procesos que les corresponden	
				Evaluación de cumplimiento de la meta	8. Los colaboradores de cobranza son evaluados por el banco a través del alcance de sus metas asignadas	
				Satisfacción del cliente	9. Mibanco realiza evaluaciones a la satisfacción de sus clientes posterior a los servicios y productos ofrecidos	
<b>Variable 2: Disminución</b>	Dextre Flores (2018) menciona que La morosidad (cuentas que no han sido	La variable disminución de	Índice de morosidad	Registro de la cartera de clientes	10. El banco lleva a cabo el registro de la cartera de clientes	Escala ordinal: Likert

<b>de la morosidad</b>	saldadas a tiempo) dependiendo del <b>nivel</b> en el que se encuentre genera un stand by en las actividades de crédito por lo que obliga a las empresas a realizar cambios que le permitan tener <b>mayor solvencia</b> y operaciones eficientes, para un crecimiento oportuno, para ello también se deben plantear <b>nuevos métodos de reducción</b> o modelos de negocios ya que se necesita llegar al público aumentando el nivel diferencial y competitivo de la entidad (s.p.).	la morosidad, se medirá mediante las dimensiones, los indicadores e instrumentos planteados de investigación		Registro de la cartera vencida	11. El banco cuenta con un registro de su cartera vencida	(1) No observado (2) Nunca (3) Ocasionalmente (4) Generalmente (5) Siempre
				Registro de la cartera pesada	12. El banco cuenta con un registro de su cartera pesada	
			Métodos de reducción de morosidad	Registro de deudores	13. Mibanco cuenta con un registro de los deudores	
				Plazos para el proceso de cobranza	14. Mibanco posee los plazos correspondientes para el proceso de cobranza	
				Valor porcentual (%) de la deuda vencida	15. Mibanco tiene en cuenta el valor porcentual (%) de la deuda vencida	
			Solvencia	Evaluación de los activos	16. Los activos son evaluados continuamente por el banco	
				Evaluación de los pasivos	17. Mibanco realiza continuamente evaluaciones a los pasivos	
				Registro del índice de riesgo crediticio	18. El índice del riesgo crediticio es menor al período anterior	

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMAS</b>			<b>OBJETIVOS</b>			<b>HIPÓTESIS</b>		
<b>GENERAL</b>			<b>GENERAL</b>			<b>GENERAL</b>		
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima 2022?			Determinar la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Lima, 2022			Existe relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad Mibanco, Lima, 2022		
<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>ESPECÍFICOS</b>		
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022?			Determinar la relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022			Existe relación de las estrategias de cobranza con el índice de morosidad Mibanco, Lima 2022		
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022?			Determinar la relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022			Existe relación de las estrategias de cobranza con los métodos de reducción de morosidad Mibanco, Lima 2022		
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022?			Determinar la relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022			Existe relación de las estrategias de cobranza con la solvencia Mibanco, Lima 2022		

ANEXO 3 Instrumento de levantamiento de datos: Cuestionario

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Generalmente	3 Ocasionalmente	2 Nunca	1 No observado
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrategias de cobranza</b>					
	<b>DIMENSIÓN: OBJETIVOS DE COBRANZA</b>					
1	Mibanco cuenta con un registro actualizado de clientes morosos antiguos					
2	Mibanco tiene control correspondiente sobre el manejo de efectivo					
3	Los gastos de las actividades de cobranza son optimizados por Mibanco					
	<b>DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>					
4	Mibanco cuenta con registro de los pagos realizados a tiempo por parte de sus clientes					
5	Mibanco realiza la actualización respectiva del registro de morosidad					
6	Mibanco lleva a cabo el registro de los montos que han sido recuperados					
	<b>DIMENSIÓN: EFICIENCIA DE PERSONAL</b>					
7	Los trabajadores son evaluados por el banco mediante el cumplimiento de los procesos que les corresponden					
8	Los colaboradores de cobranza son evaluados por el banco a través del alcance de sus metas asignadas					
9	Mibanco realiza evaluaciones a la satisfacción de sus clientes posterior a los servicios y productos ofrecidos					
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD</b>					

	<b>DIMENSIÓN: ÍNDICE DE MOROSIDAD</b>					
10	El banco lleva a cabo el registro de la cartera de clientes					
11	El banco cuenta con un registro de su cartera vencida					
12	El banco cuenta con un registro de su cartera pesada					
	<b>DIMENSIÓN: MÉTODOS DE REDUCCIÓN DE MOROSIDAD</b>					
13	Mibanco cuenta con un registro de los deudores					
14	Mibanco posee los plazos correspondientes para el proceso de cobranza					
15	Mibanco tiene en cuenta el valor porcentual (%) de la deuda vencida					
	<b>DIMENSIÓN: SOLVENCIA</b>					
16	Los activos son evaluados continuamente por el banco					
17	Mibanco realiza continuamente evaluaciones a los pasivos					
18	El índice del riesgo crediticio es menor al período anterior					

## Anexo N° 4: Validez del instrumento

Título de la investigación: “Estrategias de cobranza y su relación con la disminución de la morosidad MiBanco Agencia Cercado de Lima, 2022”								
Apellidos y nombres de los investigadores: Mota Llauce Maryorie Priscila								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	OBJETIVOS DE COBRANZA	Registro de clientes morosos antiguos	1. Mibanco cuenta con un registro actualizado de clientes morosos		X			
		Manejo de efectivo	2. Mibanco tiene control correspondiente sobre el manejo de efectivo		X			
		Optimización de los gastos de cobranza	3. Los gastos de las actividades de cobranza son optimizados por Mibanco		X			
	POLÍTICAS DE COBRANZA	Registro de pagos a tiempo	4. Mibanco cuenta con registro de los pagos realizados a tiempo por parte de sus clientes		X			
		Registro de morosidad actualizado	5. Mibanco realiza la actualización respectiva del registro de morosidad		X			
		Registro de los montos recuperados	6. Mibanco lleva a cabo el registro de los montos que han sido recuperados		X			
	EFICIENCIA DEL PERSONAL	Evaluación de cumplimiento de procesos	7. Los trabajadores son evaluados por el banco mediante el cumplimiento de los procesos que les corresponden		X			
		Evaluación de cumplimiento de la meta	8. Los colaboradores de cobranza son evaluados por el banco a través del alcance de sus metas asignadas		X			
		Satisfacción del cliente	9. Mibanco realiza evaluaciones a la satisfacción de sus clientes posterior a los servicios y productos ofrecidos		X			
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD</b>	ÍNDICE DE MOROSIDAD	Registro de la cartera de clientes	10. El banco lleva a cabo el registro de la cartera de clientes		X			
		Registro de la cartera vencida	11. El banco cuenta con un registro de su cartera vencida		X			
		Registro de la cartera pesada	12. El banco cuenta con un registro de su cartera pesada		X			
	MÉTODOS DE REDUCCIÓN DE MOROSIDAD	Registro de deudores	13. Mibanco cuenta con un registro de los deudores		X			
		Plazos para el proceso de cobranza	14. Mibanco posee los plazos correspondientes para el proceso de cobranza		X			
		Valor porcentual (%) de la deuda vencida	15. Mibanco tiene en cuenta el valor porcentual (%) de la deuda vencida		X			
	SOLVENCIA	Evaluación de los activos	16. Los activos son evaluados continuamente por el banco		X			
		Evaluación de los pasivos	17. Mibanco realiza continuamente evaluaciones a los pasivos		X			

		Registro del índice de riesgo crediticio	18. El índice del riesgo crediticio es menor al período anterior evaluado por la financiera.		X		
<b>Firma del experto:</b>			<b>Fecha</b> <u>26</u> / <u>05</u> / <u>2022</u>	<b>Resultado:</b> *Aplicable		<input checked="" type="checkbox"/>	*No Aplicable <input type="checkbox"/>

Título de la investigación: "Estrategias de cobranza y su relación con la disminución de la morosidad MiBanco Agencia Cercado de Lima, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Mota Llauce Maryorie Priscila							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE: ESTRATEGIAS DECOBRANZA	OBJETIVOS DE COBRANZA	Registro de clientes morosos antiguos	1. Mibanco cuenta con un registro actualizado de clientes morosos		X		
		Manejo de efectivo	2. Mibanco tiene control correspondiente sobre el manejo de efectivo		X		
		Optimización de los gastos de cobranza	3. Los gastos de las actividades de cobranza son optimizados por Mibanco		X		
	POLÍTICAS DE COBRANZA	Registro de pagos a tiempo	4. Mibanco cuenta con registro de los pagos realizados a tiempo por parte de sus clientes		X		
		Registro de morosidad actualizado	5. Mibanco realiza la actualización respectiva del registro de morosidad		X		
		Registro de los montos recuperados	6. Mibanco lleva a cabo el registro de los montos que han sido recuperados		X		
	EFICIENCIA DEL PERSONAL	Evaluación de cumplimiento de procesos	7. Los trabajadores son evaluados por el banco mediante el cumplimiento de los procesos que les corresponden		X		
		Evaluación de cumplimiento de la meta	8. Los colaboradores de cobranza son evaluados por el banco a través del alcance de sus metas asignadas		X		
		Satisfacción del cliente	9. Mibanco realiza evaluaciones a la satisfacción de sus clientes posterior a los servicios y productos ofrecidos		X		
VARIABLE: DISMINUCIÓN DE LAMOROSIDAD	ÍNDICE DE MOROSIDAD	Registro de la cartera de clientes	10. El banco lleva a cabo el registro de la cartera de clientes		X		
		Registro de la cartera vencida	11. El banco cuenta con un registro de su cartera vencida		X		
		Registro de la cartera pesada	12. El banco cuenta con un registro de su cartera pesada		X		
	MÉTODOS DE REDUCCIÓN DE MOROSIDAD	Registro de deudores	13. Mibanco cuenta con un registro de los deudores		X		
		Plazos para el proceso de cobranza	14. Mibanco posee los plazos correspondientes para el proceso de cobranza		X		
		Valor porcentual (%) de la deuda vencida	15. Mibanco tiene en cuenta el valor porcentual (%) de la deuda vencida		X		
	SOLVENCIA	Evaluación de los activos	16. Los activos son evaluados continuamente por el banco		X		

	Evaluación de los pasivos	17. Mibanco realiza continuamente evaluaciones a los pasivos		X		
	Registro del índice de riesgo crediticio	18. El índice del riesgo crediticio es menor al período anterior		X		
<b>Firma del experto:</b>	  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171	<b>Fecha</b> <u>31</u> / <u>05</u> / <u>2022</u>	<b>Resultado:</b> *Aplicable		<input checked="" type="checkbox"/>	*No Aplicable <input type="checkbox"/>

## Anexo N° 5: Confiabilidad del instrumento

SPSS\_CUESTIONARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

17 : Registro Visible: 19 de 19 variables

	Marc temporal	Registro	Efectivo	Gastos	Pagos	Morosidad	Retorno	Procesos	Metas
1	18-Jun-2022	5	4	3	5	5	5	5	4
2	18-Jun-2022	5	5	4	5	5	5	5	5
3	18-Jun-2022	5	5	4	5	4	4	4	5
4	18-Jun-2022	5	4	5	4	5	5	5	4
5	18-Jun-2022	5	5	5	5	5	5	5	5
6	18-Jun-2022	5	5	3	4	5	5	5	5
7	18-Jun-2022	4	4	4	4	5	4	4	5
8	18-Jun-2022	5	5	4	5	5	5	5	5
9	18-Jun-2022	1	1	1	1	1	1	1	1
10	18-Jun-2022	5	5	5	5	5	5	5	5
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Ilustración 1Elaboración propia

Ilustración 2Elaboración propia

SPSS\_RESULTADOS\_CUESTIONARIO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	10	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	18

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
1. La financiera Mibanco cuenta con un registro actualizado de clientes	4,50	1,269	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Ilustración 3Elaboración propia - Alfa de Cronbach

## Anexo N° 6: Autorización de aplicación del instrumento

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "CUESTIONARIO"

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (  ) NO (  ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con la disminución de la morosidad, Mibanco, Cercado de Lima, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: Karen.llauce.luna@gmail.com



Karen Llauce Luna  
Membresía de Servicio  
Mibanco

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

## Anexo N° 7: Consentimiento informado

### Anexo N.º 3 - DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20382038855
MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A	
Nombre del Titular o Representante legal:	Karen Elizabeth, Llauce Luna
Nombres y Apellidos	DNI:
Karen Elizabeth, Llauce Luna	45911722

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACION, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrategias de cobranza y su relación con la disminución de la morosidad MiBanco, Cercado de Lima, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Mota Llauce, Maryorie Priscila	71333538

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)



(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo N° 8: Coeficiente de correlación Spearman

**Tabla 13***Coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Nota:** Martínez, 2009

**Anexo N° 9: Tablas inferencial (promedio y rango)**
**Tabla 14**
*Promedio por variable*

<b>ENCUESTADOS</b>	<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	<b>DISMINUCIÓN DE MOROSIDAD</b>
	<b>V1</b>	<b>V2</b>
1	4.3	4.9
2	4.9	4.7
3	4.7	4.8
4	4.6	4.7
5	5.0	4.9
6	4.7	4.8
7	4.3	4.4
8	4.4	4.2
9	1.0	1.0
10	5.0	4.6
11	4.3	4.9
12	4.9	4.7
13	4.7	4.4
14	4.6	4.7
15	4.6	4.9
16	4.7	4.8
17	4.3	3.7
18	1.0	1.0
19	1.0	1.0
20	1.0	1.0
21	4.7	4.8
22	4.6	4.7
23	5.0	4.9
24	4.7	4.8
25	4.6	4.7
26	5.0	4.9
27	4.7	4.3
28	4.8	4.1
29	4.9	4.7
30	4.7	4.8
31	4.3	4.4
32	4.9	4.7
33	4.6	4.9
34	4.7	4.8
35	4.3	3.7
36	4.7	4.8

37	4.6	4.7
38	5.0	4.9
39	1.0	1.0
40	4.9	4.7
41	4.6	4.4
42	3.2	4.8
43	4.8	4.7
44	4.9	4.7
45	4.7	4.8
46	4.6	4.7
47	5.0	4.9
48	1.0	1.0

**Tabla 15**

*Rango por variable*

ENCUESTADOS	ESTRATEGIAS DE COBRANZA		DISMINUCIÓN DE MOROSIDAD	
	V1 (Valor)	RANGO	V2 (Valor)	RANGO
1	4.3	22.2	4.9	44
2	4.9	39.5	4.7	23
3	4.7	29	4.8	34.5
4	4.6	22	4.7	23
5	5.0	45.5	4.9	44
6	4.7	29	4.8	34.5
7	4.3	22.2	4.4	13.5
8	4.4	14	4.2	10
9	1.0	25.3	1.0	3.5
10	5.0	45.5	4.6	16
11	4.3	22.2	4.9	44
12	4.9	39.5	4.7	23
13	4.7	29	4.4	13.5
14	4.6	19	4.7	23
15	4.6	19	4.9	44
16	4.7	29	4.8	34.5
17	4.3	22.2	3.7	7.5
18	1.0	25.3	1.0	3.5
19	1.0	25.3	1.0	3.5
20	1.0	25.3	1.0	3.5
21	4.7	29	4.8	34.5
22	4.6	19	4.7	23
23	5.0	45.5	4.9	44
24	4.7	29	4.8	34.5
25	4.6	19	4.7	23

26	5.0	<b>45.5</b>	4.9	<b>44</b>
27	4.7	<b>29</b>	4.3	<b>11</b>
28	4.8	<b>23</b>	4.1	<b>9</b>
29	4.9	<b>39.5</b>	4.7	<b>23</b>
30	4.7	<b>29</b>	4.8	<b>34.5</b>
31	4.3	<b>22.2</b>	4.4	<b>13.5</b>
32	4.9	<b>39.5</b>	4.7	<b>23</b>
33	4.6	<b>19</b>	4.9	<b>44</b>
34	4.7	<b>29</b>	4.8	<b>34.5</b>
35	4.3	<b>22.2</b>	3.7	<b>7.5</b>
36	4.7	<b>29</b>	4.8	<b>34.5</b>
37	4.6	<b>19</b>	4.7	<b>23</b>
38	5.0	<b>45.5</b>	4.9	<b>44</b>
39	1.0	<b>25.3</b>	1.0	<b>3.5</b>
40	4.9	<b>39.5</b>	4.7	<b>23</b>
41	4.6	<b>19</b>	4.4	<b>13.5</b>
42	3.2	<b>7</b>	4.8	<b>34.5</b>
43	4.8	<b>23</b>	4.7	<b>23</b>
44	4.9	<b>39.5</b>	4.7	<b>23</b>
45	4.7	<b>29</b>	4.8	<b>34.5</b>
46	4.6	<b>19</b>	4.7	<b>23</b>
47	5.0	<b>45.5</b>	4.9	<b>44</b>
48	1.0	<b>25.3</b>	1.0	<b>3.5</b>

**Tabla 16**

*Hallazgo de diferencias entre variables*

ENCUEST.	ESTRT.COBRZ (V1)	RANGO V1	DISM.MORSDD (V2)	RANGO V2	D	D <sup>2</sup>
1	4.3	22.2	4.9	44	<b>-21.8</b>	<b>477</b>
2	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
3	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
4	4.6	22	4.7	23	<b>-0.9</b>	<b>1</b>
5	5.0	45.5	4.9	44	<b>1.5</b>	<b>2</b>
6	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
7	4.3	22.2	4.4	13.5	<b>8.7</b>	<b>75</b>
8	4.4	14	4.2	10	<b>4.0</b>	<b>16</b>
9	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>
10	5.0	45.5	4.6	16	<b>29.5</b>	<b>870</b>
11	4.3	22.2	4.9	44	<b>-21.8</b>	<b>477</b>
12	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
13	4.7	29	4.4	13.5	<b>15.5</b>	<b>240</b>
14	4.6	19	4.7	23	<b>-4.0</b>	<b>16</b>
15	4.6	19	4.9	44	<b>-25.0</b>	<b>625</b>
16	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>

17	4.3	22.2	3.7	7.5	<b>14.7</b>	<b>215</b>
18	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>
19	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>
20	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>
21	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
22	4.6	19	4.7	23	<b>-4.0</b>	<b>16</b>
23	5.0	45.5	4.9	44	<b>1.5</b>	<b>2</b>
24	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
25	4.6	19	4.7	23	<b>-4.0</b>	<b>16</b>
26	5.0	45.5	4.9	44	<b>1.5</b>	<b>2</b>
27	4.7	29	4.3	11	<b>18.0</b>	<b>324</b>
28	4.8	23	4.1	9	<b>14.0</b>	<b>196</b>
29	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
30	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
31	4.3	22.2	4.4	13.5	<b>8.7</b>	<b>75</b>
32	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
33	4.6	19	4.9	44	<b>-25.0</b>	<b>625</b>
34	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
35	4.3	22.2	3.7	7.5	<b>14.7</b>	<b>215</b>
36	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
37	4.6	19	4.7	23	<b>-4.0</b>	<b>16</b>
38	5.0	45.5	4.9	44	<b>1.5</b>	<b>2</b>
39	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>
40	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
41	4.6	19	4.4	13.5	<b>5.5</b>	<b>30</b>
42	3.2	7	4.8	34.5	<b>-27.5</b>	<b>756</b>
43	4.8	23	4.7	23	<b>0.0</b>	<b>0</b>
44	4.9	39.5	4.7	23	<b>16.5</b>	<b>272</b>
45	4.7	29	4.8	34.5	<b>-5.5</b>	<b>30</b>
46	4.6	19	4.7	23	<b>-4.0</b>	<b>16</b>
47	5.0	45.5	4.9	44	<b>1.5</b>	<b>2</b>
48	1.0	25.3	1.0	3.5	<b>21.8</b>	<b>477</b>



Universidad César Vallejo

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

0.0

No apto

# Apto PLAN DE ESTRATEGIAS

## ORIENTADAS AL PAGO OPORTUNO Y PREVENCIÓN DE LOS MOROSOS PARA MEJORA DEL

# ÁREA DE COBRANZAS

- Serpa
- Avila
- Torres
- castro
- Celis
- Oscategui
- Ochoa
- Ureta
- Villadares
- Sánchez
- Valerio
- Yacolca
- Mendez
- Carrera
- Alarcon
- Carney
- Santos
- Daniela
- Bertha
- Raul
- Kirk
- Antonia
- Kenrydo
- Maria
- Sofia
- Ribe
- Rubén
- Percy
- Noemi
- Alejandro
- Ana
- Manuel
- Marco
- Marga
- Ines

0.0



# 2022

# MIBANCO LIMA

Asesora:  
Mairena Fox  
Petronila  
Liliana

AUTORA:  
MOTA LLAUCE  
MARYORIE PRISCILA



## INTRODUCCION:

La presente propuesta está compuesta por un plan de estrategias a implantar orientadas al pago oportuno y prevención de los morosos para mejora del área de cobranzas Mibanco, Lima, 2022., mediante los objetivos estratégicos y actividades que van a permitir que al gerente de la agencia utilizar como una herramienta de trabajo para generar respuestas (en base a la toma de decisiones) con énfasis en la mejora y prevención en relación a la morosidad en la empresa.

Dicha propuesta está constituida por objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, la propuesta está fundamentada mediante un cuadro de doble entrada donde se asignan las dimensiones con las estrategias respectivas, al igual que los objetivos y actividades que posteriormente serán ejecutadas, así mismo como medio de verificación, para la evaluación y desarrollo del ente que lo va a ejecutar.

## OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

General:

1. Perfeccionar las actividades del proceso de cobranza

Específicos:

2. Perfeccionar las acciones de retorno oportuno
3. Perfeccionar las competencias de los trabajadores
4. Perfeccionar las responsabilidades derivadas al cliente
5. Perfeccionar las actividades preventivas de riesgo
6. Perfeccionar los métodos de contacto previo
7. Perfeccionar los seguimientos a las cuentas financieras

## ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA:

Actividades y medios de verificación, distribuidas en cuatro columnas:

1. Primera columna: Se presentan las dimensiones detallando el marco conceptual de las variables estrategias de cobranza y disminución de morosidad.
2. Segunda columna: Se hace referencia al detalle de los objetivos estratégicos
3. Tercera columna: Objetivos operativos y/o actividades.

4. Cuarta columna: Los medios de verificación como evidencia de ejecución de cada uno de los objetivos y actividades para ser evaluados.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	<b>OBJETIVOS DE COBRANZA</b>	Molina Aznar (2005), conceptualizó que el área de cobranzas se plantea dos hechos que desean alcanzar el primero y principal es que puedan concretar las ventas o el cede del crédito, siendo derivado el segundo de dicho punto es que no se pierda al cliente por lo que la cobranza debe realizarse sin presión que genere molestia (pp.11).	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CRÉDITO Y SEGUIMIENTO DE PAGO OPORTUNO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Otorgar crédito por parte a clientes nuevos y/o sin historial de pago o crédito</li> <li>Segmentar a grupos de clientes para mayor profundidad en la cobranza de los créditos</li> <li>Establecer fechas anticipadas de pago para y con el cliente como compromiso a cumplir con su obligación</li> <li>Realizar envíos de todos los pagos a realizar (aportes, crédito, etc) vía WhatsApp</li> <li>Otorgar la información de los pagos a realizar y la explicación de estos mismos (wsp y llamada respectivo).</li> <li>Realizar lista de los clientes que pagaron a tiempo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registro de créditos prueba</li> <li>Registro de clientes por especificación (No desean y no pueden pagar)</li> <li>Documento firmado por el cliente el asesor/ejecutivo</li> <li>Captura de las boletas física y digitales + cronograma</li> <li>Registro de contacto + captura del aviso</li> <li>Registro de clientes puntuales</li> </ol>
			<b>CAPACITACIÓN EN ASESORAMIENTO A LOS CLIENTES: PAGO ANTICIPADO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas sobre la nueva iniciativa de crédito y cobranza</li> <li>Charlas de quiénes pasarán a clientes priori</li> <li>Asesoría centrada en el servicio orientado al cliente</li> <li>Asesoría en optimización de tiempo en los procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Calificación de la evaluación</li> <li>Ficha de calificación</li> <li>Registro de respuesta del socio</li> <li>Logro de meta y procesos</li> </ol>
	<b>POLÍTICAS DE COBRANZA</b>	Haime Levy (2005) señaló que, dichas políticas guiaran todo el circulo que conlleva el proceso de cobranza tanto	<b>IMPLEMENTAR UN SISTTEMA DE RETORNO DE DINERO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer e informar sobre gastos adicionales para el cliente por pagos atrasados (Créditos)</li> <li>Realizar contacto vía telefónica con el cliente avisando del primer pago a realizar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registro de informes enviados</li> <li>Registro de contacto (nombre, fecha y hora)</li> <li>Capturas de SMS</li> <li>Registro de llamadas (motivo</li> </ol>

	de la cartera por cobrar como de la vencida (pp. 212).		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Programar recordatorios de pagos remitidos por SMS</li> <li>4. Recabar información en caso de no realizarse el pago correspondiente en base al cronograma</li> <li>5. Flexibilidad ante situación de pérdida de dinero por incendio, gastos de emergencia, etc. (prolongación de tiempo - disminución de interés - pago único de la deuda)</li> <li>6. Comunicar a los clientes las oportunidades de reclamo o consulta que tienen y que prontamente se atenderán</li> <li>7. Remitir cada cierto periodo los benéficos del pago anticipado</li> <li>8. Realizar listado de clientes a quienes se les aplicó los gastos adicionales</li> <li>9. Realizar conteo de las cuentas recuperadas por mes</li> </ol>	<p>y problema identificado)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Reporte de la situación + evidencia de sucesos (fotos, videos, certificado, etc.)</li> <li>6. Registros de reclamos y/o consultas + Evidencia del soporte</li> <li>7. Captura de avisos por WhatsApp</li> <li>8. Registro de clientes por pagos atrasados</li> <li>9. Registros de clientes responsables</li> </ol>
		<b>CAPACITACIÓN EN RECUPERAR CRÉDITO EN MENOR TIEMPO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de comprensión para con el cliente</li> <li>2. Identificar y analizar las ventajas de realizar pagos anticipados</li> <li>3. Toma de decisiones y soluciones inmediatas</li> <li>4. Habilidades de negociación en momentos de tensión</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de análisis</li> <li>2. Ficha de calificación</li> <li>3. Lista de resolución</li> <li>4. Registro de acuerdos</li> </ol>
<b>EFICIENCIA DE PERSONAL</b>	Gutiérrez (2006), argumenta que la eficiencia conlleva la correlación existente entre el esfuerzo que	<b>INSERTAR SISTEMA DE PRODUCTIVIDAD EN EL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bonos por desempeño en el retorno de los créditos</li> <li>2. Brindar detalle de los pagos, fechas, documentación requerida, etc.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de bonos otorgados x trabajador</li> <li>2. Registro de satisfacción del cliente con el servicio de su</li> </ol>

		se emplea y los resultados que al final se obtienen, albergando bienes y beneficios, además, de los gastos y/o costes respectivamente. [...] por lo que un trabajador eficiente es aquel que lleva a cabo sus laborales como corresponde para obtener resultados favorables en un tiempo reducido y sin generar mayores gastos (pp. 254)	<b>PERSONAL: CUENTAS POR COBRAR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Registro de pagos oportunos de todos sus clientes x mes</li> <li>4. Brindar atención personalizada autorizada luego de reporte emitido</li> <li>5. Realizar registro de asesores que cumplieron todos los requisitos</li> </ol>	<p>asesor/ejecutivo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Registro de pagos anticipados/ a tiempo</li> <li>4. Registros de solución brindada</li> <li>5. Registro de productividad</li> </ol>
			<b>CAPACITACIÓN EN MEJORAS DE COMPETENCIAS DE COBRANZAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poder de persuasión y confianza</li> <li>2. Mantener contacto con el cliente</li> <li>3. Técnica de sándwiches (beneficio mutuo)</li> <li>4. Despertar interés por el cliente/deudor</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de acuerdo cliente y asesor</li> <li>2. Reporte de seguimiento</li> <li>3. Calificación positiva de evaluación</li> <li>4. Extracción de ficha con datos importantes del socio</li> </ol>
<b>DISMINUCIÓN DE MOROSIDAD</b>	<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD</b>	Ferro 2020) indicó que, el índice, ratio o tasa de morosidad hace relevancia al conjunto de créditos que no han sido pagados por los clientes por lo que a mayor cantidad de “recibos tengan estos, mayor será la tasa o índice de morosos (pp. 52).	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA PREVENTIVO DE RIESGO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar el estado del índice de morosidad a los trabajadores</li> <li>2. Diversificar los grupos desde el de mayor riesgo al menor, a aquellos con mayor capacidad de cobranza</li> <li>3. Determinar y dar a conocer las opciones de pagos aligerando su deuda</li> <li>4. Mostrar liderazgo en los tipos de contacto con el cliente (llamada, visita a domicilio, visita a negocio, etc.)</li> <li>5. Manejo de situación y escucha hacia el cliente</li> <li>6. Realizar listado de las cuentas vencidas recuperadas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pruebas de situación actual en cobranzas</li> <li>2. Registros de clientes morosos por riesgo</li> <li>3. Documento con cambios en el nuevo pago del cliente</li> <li>4. Resultados de beneficio mutuo</li> <li>5. Iniciativa del cliente por pagar</li> <li>6. Registro de cuentas saldadas</li> </ol>

			<b>CAPACITACIONES DE COMPETENCIAS PARA COBRANZA MOROSA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativa en agregar valor (evidencias u otros), a sus procesos</li> <li>2. Mostrar interés por la situación de la empresa</li> <li>3. Reforzar la habilidad de generar confianza al cliente</li> <li>4. Incentivar al cliente en sus pagos y el beneficio de estos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de metas y procesos</li> <li>2. Calificación máxima en evaluación sobre la empresa</li> <li>3. Registro de clientes que aceptaron las nuevas condiciones de pago</li> <li>4. Registro de clientes dispuestos a pagar previo a la fecha adicional</li> </ol>
<b>MÉTODOS DE REDUCCIÓN DE MOROSIDAD</b>	<p>Pimentel (2002) señala que; los modos de cobro son realizados por los colaboradores del área correspondiente, los cuales se contactan con el cliente previo al registro de morosos o deudores mediante envíos de correos electrónicos, cartas, visitas a domicilio y en el peor de los casos otra entidad se contacta o no desde el aspecto legal que es mucho más severo.</p>	<b>IMPLEMENTAR SISTEMA DE CONTACTO PREVIO A MOROSIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar lista de clientes que no han saldado su deuda</li> <li>2. Determinar los medios por los cuales es mejor contactar al cliente</li> <li>3. Determinar grupos de 2 asesores para la cobranza de dicho tipo de clientes</li> <li>4. Determinar los horarios de llamadas, envíos de correos, mensajes con avisos y visitas a domicilio.</li> <li>5. Realizar lista de los clientes que respondieron (pagos)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de deudores</li> <li>2. Ficha de cliente con medios de contacto utilizados</li> <li>3. Registro de trabajadores solicitados</li> <li>4. Ficha con cronograma de contacto</li> <li>5. Registro de saldo de la deuda</li> </ol>	
		<b>CAPACITACIÓN EN CONTACTO CON CLIENTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de situación del cliente</li> <li>2. Reforzar trabajo en equipo Metas compartidas</li> <li>3. Habilidad para extracción de información idónea</li> <li>4. habilidad para generar comodidad y no presión al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte situacional del deudor</li> <li>2. Alcance de metas en equipo</li> <li>3. Ficha con información relevante</li> <li>4. Retroalimentación positiva</li> </ol>	
<b>SOLVENCIA</b>					

		<p>McMillan (2018), argumentó que; la solvencia hace referencia que los activos de las entidades deben ser superior o en todo caso igual a sus pasivos, por dicha razón el capital de la empresa deberá ser positivo ya que aquello determina la capacidad de cumplir con las obligaciones que esta misma posee.</p>	<p><b>IMPLEMENTAR SISTEMA DE CONTROL MENSUAL: CAPACIDAD FINANCIERA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar los gastos realizados en la actividad de cobranza</li> <li>2. Verificar los porcentajes de incremento del índice de morosidad</li> <li>3. Determinar el seguimiento mensual de los créditos otorgados</li> <li>4. Determinar el seguimiento mensual del retorno de los créditos</li> <li>5. Determinar lista de reducción de morosos de alto riesgo</li> <li>6. Realizar reporte de mejora de clientes hasta el índice aceptable</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de gastos mensual</li> <li>2. Indicador de verificación</li> <li>3. Registro de crédito otorgado</li> <li>4. Registro de dinero recuperado</li> <li>5. Lista de reducción</li> <li>6. Registro de mejora de morosidad</li> </ol>
			<p><b>ASIGNACIÓN DE PERSONAL ENFOCADO EN EL CONTROL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar a los asesores sobre los gastos realizados</li> <li>2. Concientizar sobre el monitoreo de los préstamos en retorno</li> <li>3. Analizar respuesta y mejora de los clientes en sus pagos</li> <li>4. Evaluar competencias de los trabajadores seleccionados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calificación de la prueba</li> <li>2. Indicadores de mejora</li> <li>3. Reportes semanales</li> <li>4. Calificación de evaluación</li> </ol>

## Desarrollo de actividades (Mejora de área)

### DIMENSIÓN PROPÓSITO DE COBROS

#### Actividad N° 1

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

#### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Otorgar crédito por partes a clientes nuevos y/o sin historial de pago o crédito

##### 2.1. Objetivo:

- a) Reforzar las acciones de prevención de riesgo mediante las divisiones de préstamo.

#### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Trabajadores hacen verificación de historial crediticio limpio y ser cliente nuevo en la empresa
2. Trabajadores informa sobre la nueva estrategia preventiva
3. Trabajadores emiten el crédito por dos o tres divisiones en fechas pactadas

#### IV. RECURSOS

1. Ordenador
2. Internet
3. Microsoft Office

**Tabla 1: Elaboración de la actividad 1**

Estrategia 1: Otorgar crédito por partes a clientes nuevos y/o sin historial de pago o crédito													
Objetivo: Reforzar las acciones de prevención de riesgo mediante as divisiones de préstamo													
Justificación: Dicha estrategia se origina base a los casos de riesgo que suelen presentarse para cada asesor con respecto a los pagos de sus clientes, por lo que a medida de la cede de crédito por partes procurara que se controle mejor la situación desde la percepción del cliente como de la entidad.													
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año) La estrategia se realizará en la primera semana de cada mes durante los próximos periodos anuales												
	Cronograma: Ejecución por semana de cada mes												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Cada mes por cliente con crédito nuevo												
Trabajadores hacen verificación de historial crediticio limpio y ser cliente nuevo en la empresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabajadores informan sobre la nueva estrategia preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabajadores emiten el crédito por dos o tres divisiones en fechas pactadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia													
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.		Costo Total S/.								
Ordenador	10	Unidades	S/.	-	S/.	-							
Internet	1	Unidad	S/.	-	S/.	-							
Microsoft Office	1	Unidad	S/.	-	S/.	-							
TOTAL, DE PRESUPUESTO					S/.		-						
Tipo de cambio			Fecha		09/11/2022								
			Valor 1 PEN a USD		S/.	1	=	\$0.26					
			Valor 2 USD a PEN		\$1	=	S/.	3.90					

<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>	<b>\$0.00</b>
----------------------------------	---------------

## Actividad N° 2

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Segmentar a grupos de clientes para mayor profundidad en la cobranza de los créditos

#### 2.1. Objetivo:

- a) Evitar el cúmulo de morosidad por falta de precisión en la categorización de clientes en el proceso de cobros

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Cada asesor recopila la data de sus clientes a los cuales se les otorgo el crédito
2. Asesor clasifica a sus socios por nivel de severidad y necesidad

### IV. RECURSOS

1. Ordenador
2. Microsoft Office
3. Internet

**Tabla 2: Elaboración de la actividad 2**

Estrategia 2: Segmentar a grupos de clientes para mayor profundidad en la cobranza de los créditos												
Objetivo: Evitar el cúmulo de morosidad por falta de precisión en la categorización de clientes en el proceso de cobros												
Justificación: Se tiene como origen la poca inmediatez de cobros derivado de la clasificación de clientes, por lo que como dicha medida se puede gestionar el tiempo y cúmulos de morosos posteriormente, lo que se evitará tener dinero retenido.												
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año) La estrategia se realizará en la primera semana de cada mes durante los próximos periodos anuales											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Cada mes por cliente con crédito pendiente											
Cada asesor recopila la data de sus clientes a los cuales se les otorgo el crédito	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor clasifica a sus socios por nivel de severidad y necesidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Ordenador	10	Unidades	S/. -	S/. -								
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. -								
Internet	1	Unidad	S/. -	S/. -								
TOTAL, DE PRESUPUESTO				S/. -								
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022								
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26						
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/.3.90						
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO				\$0.00								

## Actividad N° 3

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Establecer fechas anticipadas de pago para y con el cliente como compromiso a cumplir con su obligación

#### 2.1. Objetivo:

- a) Reforzar los plazos brindados anticipados al límite de fecha a beneficios del cliente

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Asesor coordina una reunión con su socio para coordinar los nuevos periodos
2. Asesor utiliza una esquematización de los plazos de pago determinado por la empresa
  3. Asesor considerando lo anterior establecen fechas previas a las otorgadas para un saldo de crédito puntual

### IV. RECURSOS

1. Línea de teléfono
2. Celular

**Tabla 3: Elaboración de la actividad 3**

Estrategia 3: Establecer fechas anticipadas de pago para y con el cliente como compromiso a cumplir con su obligación													
Objetivo: Reforzar los plazos brindados anticipados al límite de fecha a beneficios del cliente													
Justificación: La estrategia se origina debido a la poca relación e interacción entre cliente y asesor, además, de la puesta servicial de parte del trabajador como bienestar del público, lo que ayuda a obtener una óptima calificación de este último.													
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año) La estrategia se realizará cada mes durante los próximos periodos anuales												
	<b>Cronograma: Ejecución por mes</b>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Cada mes por cliente con crédito nuevo												
Asesor coordina una reunión con su socio para acordar los nuevos periodos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor utiliza una esquematización de los plazos de pago determinado por la empresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor considerando lo anterior establecen fechas previas a las otorgadas para un saldo de crédito puntual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia													
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo S/.		Costo Total S/.								
Línea de teléfono	10	Unidades	S/.	-	S/.	-							
Celular	10	Unidades	S/.	-	S/.	-							
TOTAL, DE PRESUPUESTO					S/.	-							
Tipo de cambio			Fecha		09/11/2022								
			Valor 1 PEN a USD		S/. 1	=	\$0.26						
			Valor 2 USD a PEN		\$1	=	S/. 3.90						
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO					\$0.00								

## Actividad N° 4

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Realizar envíos de todos los pagos a realizar (aportes, crédito, etc) vía WhatsApp

#### 1. Objetivo:

Evitar malentendidos con los socios por falta de disponibilidad de información.

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Cada asesor recopila las facturas o voucher de cada pago que el cliente realizará
2. Asesor realiza los envíos en formato de documento

### IV. RECURSOS

1. Microsoft Office
2. Línea de teléfono
3. Celular

**Tabla 4: Elaboración de la actividad 4**

Estrategia 4: Realizar envíos de todos los pagos a realizar (aportes, crédito, etc) vía WhatsApp													
Objetivo: Evitar malentendidos con los socios por falta de disponibilidad de información													
Justificación: Dicha propuesta nace desde el punto relevante de mantener informado al cliente con las actividades que procederá a realizar en la entidad, además, de registrar evidencia ante inconvenientes, lo que evita conflictos envueltos al socio y asesor, procura los pagos a tiempo.													
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año) La estrategia se realizará cada mes durante los próximos periodos anuales												
	Cronograma: Ejecución por mes												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Cada mes por cliente con crédito nuevo												
Cada asesor recopila las facturas o voucher de cada pago que el cliente realizará	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Asesor realiza los envíos en formato de documento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Presupuesto de estrategia													
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.									
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. -									
Línea de teléfono	10	Unidades	S/. -	S/. -									
Celular	10	Unidades	S/. -	S/. -									
TOTAL, DE PRESUPUESTO													0
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022									
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26							
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/.3.90							
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO													\$0.00

## Actividad N° 5

### I.DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II.DATOS DE LA ACTIVIDAD

Otorgar la información de los pagos a realizar y la explicación de estos mismos (wsp y llamada respectivo).

#### 1. **Objetivo:**

Evitar atrasos por falta de asesoría en la comprensión de los tipos pagos posteriores a la entrega de crédito

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Asesor hace uso del documento enviado a cliente previamente
2. Asesor brinda información específica y detallada de cada factura, determinando los propósitos de estos.

### IV. RECURSOS

1. Documentos de pagos
2. Línea de teléfono
3. Celular

**Tabla 5: Elaboración de la actividad 5**

Estrategia 5: Otorgar la información de los pagos a realizar y la explicación de estos mismos (wsp y llamada respectivo).												
Objetivo: Evitar atrasos por falta de asesoría en la comprensión de los tipos pagos posteriores a la entrega de crédito												
Justificación: Por lo mismo que al no explicar detalladamente el destino del dinero perteneciente al cliente y el arraigo de los diversos pagos genera malos entendidos y reacción negativa en le cliente, de modo que, aquello, evitará los retiros antes de tiempo o el impago.												
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año) La estrategia se realizará cada mes durante los próximos periodos anuales											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Cada mes por cliente con crédito nuevo											
Asesor hace uso del documento enviado a cliente previamente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor brinda información específica y detallada de cada factura, determinando los propósitos de estos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Documentos de pagos	Indefinida	Unidades	S/. -	S/. -								
Línea de teléfono	10	Unidades	S/. -	S/. -								
Celular	10	Unidades	S/. -	S/. -								
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. -								
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022								
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26						
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/. 3.90						
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$0.00								

## Actividad N° 6

### 1. DATOS INFORMATIVOS

- a. Entidad: Mibanco
- b. Área: Negocios
- c. Ejecutores: Mibanco

### 2. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Realizar lista de los clientes que pagaron a tiempo

#### 1. Objetivo:

Detectar el nivel de responsabilidad y compromiso de los clientes

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Cada asesor extrae la base de datos de sus clientes totales por periodo (presente - bajo aprobación)
2. Cada asesor agrupa por pago previo a fecha de vencimiento y saldo de crédito en último día

### IV. RECURSOS

- a. Microsoft Office
- b. Internet
- c. Ordenador

**Tabla 6: Elaboración de la actividad 6**

Estrategia 6: Realizar lista de los clientes que pagaron a tiempo												
Objetivo: Detectar el nivel de responsabilidad y compromiso de los clientes												
Justificación: Debido a la poca frecuencia de realización de listados sobre los socios que pagaron puntual se omite los factores (tenidos en cuenta durante todo el proceso), influyentes sobre el comportamiento positivo de estos, lo que ayuda a aplicar en los clientes tanto morosos como nuevos. Sumado a ello, analizar lo progresos de las estrategias implantadas.												
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo (año): La estrategia se realizará cada mes durante los próximos periodos anuales											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Culmino a la fecha de alcance de meta											
Cada asesor extrae la base de datos de sus clientes totales por periodo (presente - bajo aprobación)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cada asesor agrupa por pago previo a fecha de vencimiento y saldo de crédito en último día	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. -								
Internet	1	Unidades	S/. -	S/. -								
Ordenador	10	Unidades	S/. -	S/. -								
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. -								
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022								
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26						
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/. 3.90						
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$0.00								

## Actividad N° 7

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Charlas sobre la nueva iniciativa de crédito y cobranza

#### 1. Objetivo:

Reforzar los conocimientos de los colaboradores para una mejor ejecución de actividades

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefe(s) guiarán la charla de las nuevas inserciones
2. Jefe(s) explican y evalúan la información proporcionada de las nuevas acciones de crédito y cobros

### IV. RECURSOS

1. Zoom Meeting
2. Licencia Office
3. Files informativos
4. S. Evaluador

**Tabla 7: Elaboración de la actividad 7**

Estrategia 7: Charlas sobre la nueva iniciativa de crédito y cobranza				
Objetivo: Reforzar los conocimientos de los colaboradores para una mejor ejecución de actividades				
Justificación: Para evitar confusiones y disgustos se optó por comentar previamente para que el cliente tenga en consideración la decisión de tomar el crédito o no, en base a su precisión de préstamo. Lo que, los mantiene satisfechos e informados a lo trabajadores.				
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 4 meses de duración partiendo del mes de enero del 2023			
	Cronograma: Ejecución por mes			
	Enero	Julio	Septiembre	Diciembre
	3 días por mes	3 días por mes	3 días por mes	3 días por mes
Jefe(s) guían la charla de las nuevas inserciones	X	X	X	X
Jefe(s) explican y evaluarán la información proporcionada de las nuevas acciones de crédito y cobros	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.
Zoom Meeting	1	Unidad	S/. 44.94	S/. 179.77
Licencia Office	1	Unidad	S/. -	S/. 870.45
Files informativos	10	Unidades	S/. -	S/. -
S. Evaluador	1	Soles	S/. 1,200.00	S/. 4,800.00
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. 5,850.22
Tipo de cambio		Fecha	09/11/2022	
		Valor 1 PEN a USD	S/. 1 =	\$0.26
		Valor 2 USD a PEN	\$1 =	S/. 3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				<b>\$1,521.06</b>

## Actividad N° 8

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Asesoría de quiénes pasarán a clientes priori

#### 1. Objetivo:

Reforzar la capacidad de análisis mediante la percepción en nivel de gravedad de los clientes

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefes a cargo del grupo de asesores están presentes en las asesorías
2. Jefes a cargo de dichos colaboradores presentan y explican los lineamientos que clasificará a los clientes

### IV. RECURSOS

1. Files digitales informativos

**Tabla 8: Elaboración de la actividad 8**

Estrategia 8: Charlas de quiénes pasarán a clientes priori				
Objetivo: Reforzar la capacidad de análisis mediante la percepción en nivel de gravedad de los clientes				
Justificación: Prevenir el cumulo de morosos en la lista de clientes de cada asesor, por lo que potencializar su capacidad de percepción ante aquellos que necesitan mayor seguimiento, generará que retorno de dinero sea en base a los planificado.				
<b>Plazos (para ejecución)</b>	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 5 meses de duración partiendo del mes de enero del 2023			
	<b>Cronograma: Ejecución por días</b>			
	<b>Enero</b>	<b>Julio</b>	<b>Diciembre</b>	
	<b>2 días por mes</b>	<b>2 días por mes</b>	<b>2 días por mes</b>	
Jefe(s) a cargo del grupo de asesores están presentes en las charlas	X	X	X	
Jefe(s) a cargo de dichos colaboradores presentan y explican los lineamientos que clasificará a los clientes	X	X	X	
Presupuesto de estrategia				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.
Files digitales informativos	10	Unidades	S/. -	S/. -
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. -
Tipo de cambio		Fecha	09/11/2022	
		Valor 1 PEN a USD	S/. 1	= \$0.26
		Valor 2 USD a PEN	\$1	= S/. 3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$0.00

## Actividad N° 9

### I. DATOS DE LA ACTIVIDAD

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Asesoría centrada en el servicio orientado al cliente

#### 1. Objetivo:

Reforzar el enfoque de los colaboradores, procurando la satisfacción de los clientes y cobranza oportuna

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Todos los asesores están presentes en las reuniones
2. Capacitador(a) a cargo explica a detalle lo impuesto por la empresa y aspectos a considerar por parte de los trabajadores

### V. RECURSOS

1. Zoom Meeting
2. Genially A.
3. S. Capacitador(a)
4. S. Asistente

**Tabla 9: Elaboración de la actividad 9**

Estrategia 9: Asesoría centrada en el servicio orientado al cliente						
Objetivo: Reforzar el enfoque de los colaboradores, procurando la satisfacción de los clientes y cobranza oportuna						
Justificación: Es vital que los trabajadores presten sus servicios siendo fieles a la postura de poner el bienestar del cliente, por tanto, a través de esta asesoría se podrá fortalecer los actos de empatía y amabilidad, además, de adherir fielmente la filosofía de la empresa guiando el enfoque de los asesores.						
<b>Plazos (para ejecución)</b>	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 5 meses de duración partiendo del mes de febrero del 2023					
	<b>Cronograma: Ejecución por semana</b>					
	<b>Febrero</b> 1s x mes	<b>Mayo</b> 1s x mes	<b>Agosto</b> 1s x mes	<b>Noviembre</b> 1s x mes	<b>Diciembre</b> 1s x mes	
Todos los asesores están presentes en las reuniones	X	X	X	X	X	
Capacitador(a) a cargo explican a detalle lo impuesto por la empresa y aspectos a considerar por parte de los trabajadores	X	X	X	X	X	
<b>Presupuesto de estrategia</b>						
<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Costo S/. x mes</b>	<b>Costo Total S/.</b>		
Zoom Meeting	1	Unidad	S/. 44.94	S/. 539.31		
Genially A.	1	Unidad	S/. 80.20	S/. 962.40		
S. Capacitador(a)	1	Soles	S/. 1,400.00	S/. 7,000.00		
S. Asistente	1	Soles	S/. 1,100.00	S/. 5,500.00		
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. 14,001.71		
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022		
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/.3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				<b>\$3,640.44</b>		

## Actividad N° 10

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Asesoría en optimización de tiempo en los procesos

#### 1. Objetivo:

Aumentar la eficiencia en los colaboradores mediante el % de clientes responsables

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Capacitador(a) a cargo del grupo fomenta el aprendizaje rápido y práctico en el grupo
2. Capacitador(a) evalúa a los trabajadores
3. Capacitador(a) hace reforzamiento del propósito

### VI. RECURSOS

1. S. Capacitador(a)
2. S. Asistente
3. Hojas Bond A4 PGT 500
4. Tinta de impresora
5. Luz

**Tabla 10: Elaboración de la actividad 10**

Estrategia 10: Asesoría en optimización de tiempo en los procesos													
Objetivo: Aumentar la eficiencia en los colaboradores mediante el % de clientes responsables													
Justificación: Con el impulso de evitar los procesos tardíos de los asesores se prioriza la agilización de las operaciones mediante la iniciativa, lo que es necesaria para el desarrollo y mejora de los colaboradores.													
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 6 periodo bimestrales de duración partiendo del mes de enero del 2023												
	Cronograma: Ejecución por bimestre												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Bim		Bim		Bim		Bim		Bim		Bim		
Capacitador(a) a cargo del grupo fomenta el aprendizaje rápido y práctico en el grupo	X		X		X		X		X		X		
Capacitador(a) evalúa a los trabajadores	X		X		X		X		X		X		
Capacitador(a) hace reforzamiento del propósito	X		X		X		X		X		X		
Presupuesto de estrategia													
Recursos	Cantidad	Unidades		Costo S/. x Bm		Costo Total S/.							
S. Capacitador(a)	1	Soles		S/. 2,350.00		S/. 8,100.00							
S. Asistente	1	Soles		S/. 1,080.00		S/. 6,480.00							
Hojas Bond A4 PGT 500	3	Unidad		S/. 21.50		S/. 64.50							
Tinta de impresora	Pack 4	Unidades		S/. 110.00		S/. 660.00							
Luz	3 h.	Watts		S/. 140.00		S/. 840.00							
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>										S/. 16,144.50			
Tipo de cambio							Fecha		09/11/2022				
							Valor 1 PEN a USD		S/. 1	=	\$0.26		
							Valor 2 USD a PEN		\$1	=	S/. 3.90		
<b>TOTAL CON TIPO DE CAMBIO</b>										<b>\$4,197.57</b>			

## DIMENSIÓN MÉTODOS DE REDUCCIÓN DE MOROSOS

### Actividad N° 43

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

#### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Determinar lista de clientes que no han saldado su deuda

##### 1. Objetivo:

- a. Reducir la cantidad con cuentas pendientes y/o morosas a través de la identificación de factores influyentes en su comportamiento para una óptima toma de decisiones

#### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Asesor realiza listado de los socios que no han saldado su crédito
2. Asesor realiza registro de detalle sobre el causante del incumplimiento.

#### IV. RECURSOS

1. Microsoft Office
2. Internet

**Tabla 43: Elaboración de la actividad 43**

Estrategia 43: Determinar lista de clientes que no han saldado su deuda				
Objetivo: Reducir la cantidad con cuentas pendientes y/o morosas a través de la identificación de factores influyentes en su comportamiento para una óptima toma de decisiones				
Justificación: Con el afán de evitar la antigüedad en las cuentas vencidas o riesgo de aquellas vencidas, se implantan dicho hábito de registro para tomar medidas rápidas en base al estudio de factores que repercuten en situaciones de impago.				
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo: La estrategia se llevará a cabo por bimestre cada año			
	<b>Cronograma: Ejecución por mes</b>			
	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
	Cada tres meses			
Asesor realiza listado de los socios que no han saldado su crédito	X	X	X	X
Asesor realiza registro de detalle sobre el causante del incumplimiento	X	X	X	X
<b>Presupuesto de estrategia</b>				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. -
Internet	1	Unidad	S/. -	S/. -
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. -
Tipo de cambio		Fecha	09/11/2022	
		Valor 1 PEN a USD	S/. 1	= \$0.26
		Valor 2 USD a PEN	\$1	= S/. 3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$0.00

## Actividad N° 44

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Determinar los medios por los cuales es mejor contactar al cliente

#### 1. Objetivo:

Reforzar el grado de posibilidad de comunicación y coordinación, entre asesor y socio.

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Asesor pacta una reunión virtual con el cliente determinando fecha y hora con ambas partes disponibles
2. Asesor coordina y define bajo las decisiones (también) del socio los medios por el cual siempre habrá respuesta inmediata por parte de este último (primordial).

### IV. RECURSOS

1. Línea de móvil
2. Celulares

**Tabla 44: Elaboración de la actividad 44**

Estrategia 44: Determinar los medios por los cuales es mejor contactar al cliente												
Objetivo: Reforzar el grado de posibilidad de comunicación y coordinación, entre asesor y socio												
Justificación: Aquello estrategia e origino para evitar los esquives de contacto, aplazamiento e inclusive repuesta nula, lo que determinar los canales directos de contacto servirá para mejorar la coordinación y comunicación.												
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo: La estrategia se llevará a cabo mensualmente cada año											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Cada mes por cliente con crédito nuevo											
Asesor pacta una reunión virtual con el cliente determinando fecha y hora con ambas partes disponibles	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor coordina y define bajo las decisiones (también) del socio los medios por el cual siempre habrá respuesta inmediata por parte de este último (primordial)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Línea de móvil	10	Unidades	S/. -	S/. -								
Celulares	10	Unidades	S/. -	S/. -								
TOTAL, DE PRESUPUESTO				S/.	-							
Tipo de cambio		Fecha	09/11/2022									
		Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26							
		Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/. 3.90							
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO				\$0.00								

## Actividad N° 45

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Determinar grupos de 2 asesores para la cobranza de dicho tipo de clientes (moroso)

#### 1. Objetivo:

Optimizar el tiempo de la recuperación de crédito a través del trabajo en equipo

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefe a cargo realiza listado del total de asesores
2. Jefe a cargo selecciona a los colaboradores con más resultados positivos tanto en crédito como en cobranza
3. Jefe asigna a los equipos las actividades a seguir

### IV. RECURSOS

1. Registro digital

**Tabla 45: Elaboración de la actividad 45**

Estrategia 45: Determinar grupos de 2 asesores para la cobranza de dicho tipo de clientes (moroso)														
Objetivo: Optimizar el tiempo de la recuperación de crédito a través del trabajo en equipo														
Justificación: El trabajo en equipo es fundamental en la empresa, de modo que, se necesita cada cierto periodo la realización de tareas entre asesores además de que es muy útil para el aprendizaje mutuo, adoptar lo que funciona y descartar lo que no.														
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo: La estrategia se llevará a cabo bimestralmente cada año													
	Cronograma: Ejecución por semana													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	1 sem		1 sem		1 sem		1 sem		1 sem		1 sem			
Jefe a cargo realiza listado del total de asesores	X		X		X		X		X		X			
Jefe a cargo selecciona a los colaboradores con más resultados positivos tanto en crédito como en cobranza	X		X		X		X		X		X			
Jefe asigna a los equipos las actividades a seguir	X		X		X		X		X		X			
Presupuesto de estrategia														
Recursos	Cantidad		Unidades		Costo S/.		Costo Total S/.							
Registro digital	Indefinido		Unidades		S/. -		S/. -							
TOTAL, DE PRESUPUESTO							S/. -							
Tipo de cambio							Fecha		09/11/2022					
							Valor 1 PEN a USD		S/. 1		=		\$0.26	
							Valor 2 USD a PEN		\$1		=		S/. 3.90	
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO							\$0.00							

## Actividad N° 46

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Determinar los horarios de llamadas, envíos de correos, mensajes con avisos y visitas a domicilio.

#### 1. Objetivo:

Elevar los niveles de respuestas en la interacción, entre asesor y cliente para mayor flujo de datos

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Cada asesor, en el primer contacto se acordará con el cliente una reunión de coordinación
2. Asesor plantea y hará las modificaciones pertinentes para moldear el horario en beneficio de ambas partes y disponibilidades

### IV. RECURSOS

1. Internet

**Tabla 46: Elaboración de la actividad 46**

Estrategia 46: Determinar los horarios de llamadas, envíos de correos, mensajes con avisos y visitas a domicilio.													
Objetivo: Elevar los niveles de respuestas en la interacción, entre asesor y cliente para mayor flujo de datos													
Justificación: Con el propósito de que el trabajador esté disponible para el cliente y viceversa cada que el otro precise de información para proceder con sus actividades, e necesario establecer un ritmo adecuado e ininterrumpido de interacción.													
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo: La estrategia se llevará a cabo mensualmente cada año												
	Cronograma: Ejecución por mes												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Cada mes por cliente con crédito nuevo												
Cada asesor, en el primer contacto se acordará con el cliente una reunión de coordinación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Asesor plantea y hará las modificaciones pertinentes para moldear el horario en beneficio de ambas partes y disponibilidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Presupuesto de estrategia													
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.									
Internet	1	Megabits	S/. -	S/. -									
TOTAL, DE PRESUPUESTO				S/. -									
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022									
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1	=	\$0.26							
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/. 3.90							
TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO				\$0.00									

## Actividad N° 47

### I. DATO INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: Negocios
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Realizar lista de los clientes que respondieron (pagos)

#### 1. Objetivo:

Evaluar el porcentaje de retorno de dinero a la empresa como progreso del área

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefe a cargo designará a un asesor (rotativo) para hacer seguimiento del progreso posteriormente reportado al encargado.
2. Asesor a cargo pedirá al resto, reporte del total de las cuentas saldadas
3. Asesor a cargo realizará informe final sobre el conteo total y detalle de los clientes de cada asesor por periodo.

### IV. Recursos

1. Internet
2. Microsoft Office
3. Ordenador

**Tabla 47: Elaboración de la actividad 47**

Estrategia 47: Realizar lista de los clientes que respondieron (pagos)												
Objetivo: Evaluar el porcentaje de retorno de dinero a la empresa como progreso del área												
Justificación: Como seguimiento continuo de las estrategias que se ejecutan se necesita hacer listados generales de todos los socios al día con sus pagos, como monitoreo de respuesta y mejora del área.												
Plazos (para ejecución)	Corto Plazo: La estrategia se realizará mensualmente cada año											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Culmino a la fecha de alcance de meta											
Jefe a cargo designará a un asesor (rotativo) para hacer seguimiento del progreso posteriormente reportado al encargado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor a cargo pedirá al resto, reporte del total de las cuentas saldadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asesor a cargo realizará informe final sobre el conteo total y detalle de los clientes de cada asesor por periodo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Internet	1	Megabits	S/. -	S/. -								
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. -								

Ordenador	1	Unidad	S/.	-	S/.	-	
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>						S/.	-
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022			
			Valor 1 PEN a USD	S/.	1	=	\$0.26
			Valor 2 USD a PEN	\$1	=	S/.	3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>						\$0.00	

## Actividad N° 48

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Análisis de situación del cliente

#### 1. Objetivo:

Reforzar el grado de flexibilidad de la empresa para con los clientes ante diversas situaciones.

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

4. Capacitador(a) implementa casos prácticos individuales con personas externas a la empresa
5. Capacitador(a) implementa casos prácticos en equipo con personas externas a la empresa
6. Asesores indagan acerca de los motivos de incumplimiento con pagos.
7. Asesores realizan registros a detalle de lo investigado brindando soluciones ante lo observado
8. Capacitador(a) realiza correcciones o aprobaciones de lo planteado

### IV. RECURSOS

1. S. Capacitador(a)
2. Hojas bond
3. Tinta impresora
4. S. Personas
5. Luz
6. Internet

**Tabla 48: Elaboración de la actividad 48**

Estrategia 48: Análisis de situación del cliente				
Objetivo: Reforzar el grado de flexibilidad de la empresa para con los clientes ante diversas situaciones				
Justificación: Ante el afán de mejorar la percepción del público hacia la empresa y simpatizar con la situación de los clientes se precisa la perfección de la capacidad de análisis de los asesores, para una toma de decisiones oportuna.				
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 3 meses de duración partiendo del mes de abril del 2023			
	Cronograma: Ejecución por mes			
	Abril	Julio	Octubre	
	Semana por mes			
Capacitador(a) implementa casos prácticos individuales con personas externas a la empresa	X	X	X	
Capacitador(a) implementa casos prácticos en equipo con personas externas a la empresa	X	X	X	
Asesores indagan acerca de los motivos de incumplimiento con pagos.	X	X	X	
Asesores realizan registros a detalle de lo investigado brindando soluciones ante lo observado	X	X	X	
Capacitador(a) realiza correcciones o aprobaciones de lo planteado	X	X	X	
Presupuesto de estrategia				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.
S. Capacitador(a)	1	Soles	S/. 1,600.00	S/. 4,800.00
Hojas bond	3	Unidades	S/. 21.50	S/. 193.50
Tinta impresora	Pack 4	Unidades	S/. 110.00	S/. 330.00

S. Personas	5	Soles	S/. 160.00	S/. 2,400.00
Luz	3 h.	Watts	S/. 70.00	S/. 210.00
Internet	1	Megabits	S/. 130.00	S/. 390.00
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. 11,062.50
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1 = \$0.26
			Valor 2 USD a PEN	\$1 = S/. 3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$2,876.25

## Actividad N° 49

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Reforzar trabajo en equipo por metas compartidas

#### 1. Objetivo:

Incrementar los niveles de alcance de objetivos a través de la integración y motivación mutua.

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefe a cargo programa reuniones con los asesores
2. Jefe a cargo brinda charla como reforzamiento de la percepción y práctica del trabajo en equipo, como forma futura de cobranza

### IV. RECURSOS

1. Zoom Meeting
2. Microsoft Office

**Tabla 49: Elaboración de la actividad 49**

Estrategia 49: Reforzar trabajo en equipo por metas compartidas												
Objetivo: Incrementar los niveles de alcance de objetivos a través de la integración y motivación mutua												
Justificación: Para evitar el desánimo y/o frustración en los asesores, y fomentar el apoyo entre compañeros, motivación y aprendizaje rápido, se necesita profundizar en este tema ya que muy aparte de las metas individuales existen objetivos del área que requiere de un esfuerzo en conjunto, por lo que favorecerá al clima y cultura organizacional, adherido de ello, el impulso de los objetivos logrados.												
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia se realizará mensualmente partiendo del mes de enero de cada año											
	Cronograma: Ejecución por mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2 días por cada mes											
Jefe a cargo programa reuniones con los asesores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jefe a cargo brinda charla como reforzamiento de la percepción y práctica del trabajo en equipo, como forma futura de cobranza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia												
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo u. S/.	Costo Total S/.								
Zoom Meeting	1	Unidad	S/. 44.94	S/. 539.31								
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. 870.45								
TOTAL, DE PRESUPUESTO				S/. 1,409.76								
Tipo de cambio			Fecha		09/11/2022							
			Valor 1 PEN a USD		S/. 1	=	\$0.26					
			Valor 2 USD a PEN		\$1	=	S/. 3.90					

<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>	<b>\$366.54</b>
----------------------------------	-----------------

## Actividad N° 50

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Habilidad para extracción de información idónea

#### 1. Objetivo:

Reforzar iniciativa de indagación en los trabajadores ante falta de respuesta (pagos).

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Capacitador(a) determina las variantes a considerar en la puesta de acción de los trabajadores
2. Capacitador(a) explica sobre la escucha activa, las observaciones y preguntas de síntesis (y precisión) datos al momento de recopilar información del cliente en diversas situaciones.

### IV. RECURSOS

1. S. Capacitador(a)
2. Zoom Meeting
3. Microsoft Office

**Tabla 50: Elaboración de la actividad 50**

Estrategia 50: Habilidad para extracción de información idónea				
Objetivo: Reforzar iniciativa de indagación en los trabajadores ante falta de respuesta (pagos)				
Justificación: Ante el motivo de evitar determinar niveles de gravedad a los casos de los clientes ante un contexto desconocido, se desarrollará la iniciativa de los colaboradores generando mayor consciencia ante las dificultades por factores en los que no se puede ejercer control alguno facilitando la tarea de cobranzas.				
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 4 meses de duración partiendo del mes de marzo del 2023			
	Cronograma: Ejecución por día			
	Marzo	Junio	Septiembre	Noviembre
	2 días	2 días	2 días	2 días
Capacitador(a) determina las variantes a considerar en la puesta de acción de los trabajadores	X	X	X	X
Capacitador(a) explica sobre la escucha activa, las observaciones y preguntas de síntesis (y precisión) datos al momento de recopilar información del cliente en diversas situaciones	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo S/.	Costo Total S/.
S. Capacitador(a)	1	Soles	S/. 1,200.00	S/. 4,800.00
Zoom Meeting	1	Unidad	S/. 44.94	S/. 539.31
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. 870.45
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. 6,209.76
Tipo de cambio		Fecha		09/11/2022
		Valor 1 PEN a USD	S/. 1 =	\$0.26
		Valor 2 USD a PEN	\$1 =	S/. 3.90
<b>TOTAL CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$1,614.54

## Actividad N° 51

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Entidad: Mibanco
2. Área: RR.HH.
3. Ejecutores: Mibanco

### II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Habilidad para generar comodidad y no presión al cliente

#### 2.1. Objetivo:

- a) Evitar la pérdida de clientes, a raíz de la incomodidad, mediante la puesta de servicio de calidad de los asesores.

### III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. Jefe a cargo solicita la asistencia de todos obligatoriamente
2. Jefes estarán presentes en las capacitaciones practicas
3. Capacitador(a) brinda aprendizaje practico en conjunto con los asesores
4. Capacitador(a) evalúa en el momento a los trabajadores y hace las correcciones pertinentes

### IV. RECURSOS

1. Capacitador(a)
2. Hojas bond
3. Tinta impresora
4. Luz
5. Microsoft Office

**Tabla 51: Elaboración de la actividad 51**

Estrategia 51: Habilidad para generar comodidad y no presión al cliente				
Objetivo: Evitar la pérdida de clientes, a raíz de la incomodidad, mediante la puesta de servicio de calidad de los asesores				
Justificación: A raíz de alguna resistencia por parte de los clientes ante sus asesores, se requiere brindar servicios de calidad, confiables en todo el proceso por lo que evitará barreras de comunicación e información, además, mantener contextos con lo que la empresa les ofrece.				
Plazos (para ejecución)	Mediano Plazo: La estrategia tendrá 16 días en total de duración partiendo del mes de abril del 2023			
	Cronograma: Ejecución por día			
	Bimestral	Bimestral	Bimestral	Bimestral
	4 días	4 días	4 días	4 días
Jefe a cargo solicita la asistencia de todos obligatoriamente	X	X	X	X
Jefe(s) estarán presentes en las capacitaciones practicas	X	X	X	X
Capacitador(a) brinda aprendizaje practico en conjunto con los asesores	X	X	X	X
Capacitador(a) evalúa en el momento a los trabajadores y hace las correcciones pertinentes	X	X	X	X
Presupuesto de estrategia				
Recursos	Cantidad	Unidades	Costo S/.	Costo Total S/.
Capacitador(a)	1	soles	S/. 1,400.00	S/. 5,600.00
Hojas bond	3	Unidades	S/. 21.50	S/. 64.50
Tinta impresora	Pack 4	Unidades	S/. 110.00	S/. 330.00

Luz	3 h.	Watts	S/. 70.00	S/. 280.00
Microsoft Office	1	Unidad	S/. -	S/. 870.45
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO</b>				S/. 10,273.95
Tipo de cambio			Fecha	09/11/2022
			Valor 1 PEN a USD	S/. 1 = \$0.26
			Valor 2 USD a PEN	\$1 = S/. 3.90
<b>TOTAL, CON TIPO DE CAMBIO</b>				\$2,671.23



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y su relación con la disminución de la morosidad MiBanco, Lima, 2022", cuyo autor es MOTA LLAUCE MARYORIE PRISCILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA <b>DNI:</b> 16631152 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 20-11- 2022 10:27:08

Código documento Trilce: TRI - 0441739