



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**El sistema prendario financoop en el proceso de gestión de la
cobranza de la empresa crediservicios solución SAC Ayacucho
2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera de Sistemas**

AUTORA:

Curi Fernández, Edith Manuela (ORCID: 0000-0003-4834-2547)

ASESOR:

Dr. Chumpe Agosto, Juan Brues (ORCID: 0000-0001-7466-9872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información y Comunicación

CALLAO- PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, por haberme dado salud, fuerza y voluntad para poder cumplir con mis metas y objetivos.

Con cariño a mis padres por ser la columna principal en toda mi educación, por su absoluto apoyo mantenido a través del tiempo, tanto académica como en la vida.

Mis profesores quienes me formaron en la persona de bien, por soportarnos en sus aulas.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi mayor agradecimiento a mis padres por el apoyo emocional y económico durante mi vida académica, a los docentes del Curso por su meritoria enseñanza y constante asesoría de la vida durante nuestros estudios de Titulación. En especial al asesor por haberme guiado a lo largo de la concepción y realización de este proyecto que hemos culminado con éxito. También, a los profesores de la especialidad por sus importantes aportes a partir de la evaluación y corrección en las etapas iniciales del proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
PRESENTACIÓN	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.3.1. Justificación Institucional	16
1.3.2. Justificación Operativa	16
1.3.3. Justificación Económica	16
1.3.4. Justificación Tecnológica	17
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivo Específico	17
1.5. Hipótesis	17
1.5.1. Hipótesis General	17
1.5.2. Hipótesis Específico	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Trabajos Previos o Antecedentes	19
2.1.1. Trabajos Previos Internacionales	19
2.1.2. Trabajos previos nacionales	20
2.2. Teorías Relacionadas con el Tema	23
2.2.1. Variable Independiente FinanCoop Prendario	23
2.2.2. Variable Dependiente Gestión De Cobranza	28
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	34

3.2. Variables y Operacionalización	34
3.2.1. Definición conceptual de la variable Independiente	34
3.2.2. Definición conceptual de la variable dependiente	34
3.3. Población, muestra y muestreo	35
3.3.1. Población	35
3.3.2. Muestra	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	36
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	36
3.5. Método de análisis de datos	37
3.6. Aspectos éticos	37
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
4.1. Resultados	40
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
VIII. REFERENCIAS	55
BIBLIOGRÁFICAS ANEXOS	60

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Técnica e instrumento	38
TABLA 2. Validación de expertos	39
TABLA 3. Tabla de frecuencia	41
TABLA 4. Tabla de frecuencia	42
TABLA 5. Tabla de frecuencia	43
TABLA 6. Tabla de frecuencia	44
TABLA 7. Tabla de frecuencia	45
TABLA 8. Tabla de frecuencia	46
TABLA 9. Tabla de frecuencia	47
TABLA 10. Tabla de frecuencia	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de despliegue	24
Figura 2. Gráfico de menú inicio del sistema FinanCoop	25
Figura 3 Gráfico de menú FinanCoop	26
Figura 4. Gráfico de validación de cobranza	27
Figura 5. Gráfico de emisión de constancia	28
Figura 6. Gráfico de gestión deudor de sistema FinanCoop	28
Figura 7. Gráfico de gestión deudor	29
Figura 8. Gráfico de gestión de cobranza	36
Figura 9. Gráfico de barras resultados cuestionario	41
Figura 10. Gráfico de barras resultados cuestionario	42
Figura 11. Gráfico de barras resultados cuestionario	43
Figura 12. Gráfico de barras resultados cuestionario.	44
Figura 13. Gráfico de barras resultados cuestionario.	45
Figura 14. Gráfico de barras resultados cuestionario.	46
Figura 15. Gráfico de barras resultados cuestionario	47
Figura 16. Gráfico de barras resultados cuestionario	48

Resumen

El presente trabajo de investigación “EL SISTEMA PRENDARIO FINANCOOP EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA COBRANZA DE LA EMPRESA CREDISERVICIOS SOLUCIÓN SAC AYACUCHO 2019”, se basa en la mejora de la gestión de los cobros con respecto a la atención al cliente, el recobro de pago y el índice de morosidad de la deuda. En el proceso del desarrollo de las propuestas se han establecido, soluciones en las mejoras de los índices de morosidad y reducción de tiempos de atención para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

El objetivo es brindar una “Solución” informática que optimice el proceso de gestión de cobranza, apoyando a evitar pérdidas de tiempo en las atenciones y el aumento de la morosidad de los clientes.

La presente investigación demuestra que con respecto a la hipótesis general sobre optimizar el proceso de cobranza en la empresa “Crediservicios “Solución”” S.A.C, efectivamente se logra optimizar el proceso de cobranza y con una aceptación del personal colaborador, así como de los clientes en la cual ya no se genera demasiado tiempo en la atención.

Palabras clave: Gestión de Cobranzas, morosidad, índice de morosidad cartera vencida.

ABSTRACT

The present research work corresponding to the "SYSTEM FINANCOOP PRENDARIO TO OPTIMIZE THE COLLECTION MANAGEMENT PROCESS OF THE COMPANY CREDISERVICIOS SOLUCION SAC 2019", is based on the improvement of the management of collections with respect to customer service, the recovery of payment and the delinquency rate of the debt. In the process of the development of the proposals, solutions have been established in the improvement of delinquency rates and reduction of attention times to protect the confidentiality, integrity and availability of the information.

The objective is to provide a computer solution that optimizes the collection management process, helping to avoid wasting time in customer service and increasing customer delinquency.

The present investigation shows that with respect to the general hypothesis about optimizing the collection process in the company Crediservicios "Solución" S.A.C, it is possible to optimize the collection process and with an acceptance of the collaborating personnel, as well as the clients in which there is no longer too much time spent in attention.

Keywords: Computer System, Collection Management, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Barría, Cecilia (2019) en su nota escrita para la BBC News Mundo indica que un país baje o suba la tasas de interés determina, cual es el costo del dinero, es decir, cuanto debes de solventar por pedir un crédito y cuanto puedes ganar si ahorras, por eso cuando un banco central aumenta o recorta las tasas, las bolsas renuevan al instante y los grandes capitalistas mueven capitales de un mercado a otro. Los países, en general rebajan las tasas para provocar el crecimiento económico, haciendo que para las personas y las empresas sean más atractivo gastar e invertir antes que ahorrar, un ejemplo de esto es Suiza es el país con la tasa de interés más baja del mundo. El mercado inmobiliario suizo a sobrecalentado la tasa, a través de las hipotecas que están ofreciendo los bancos generosamente para la familias que quieren comprar los inmuebles.

“Los euros en los bancos han expresado su nerviosidad porque las tasas de interés podrían seguir cayendo.

No le falta evidencias a Morizaki et al. (Febrero, 2016), al indicar que a pesar de la situación internacional adverso, la economía del Perú ha expuesto una capacidad alta de resistencia. A esto se complementa sobre nuestro sistema bancario se sigue mostrando responsable y consistente, a pesar de la disminución de los diversos indicadores como es el caso de la morosidad. Dicho indicador se ha visto influenciado por la evolución del tipo de cambio y por el desempeño económico del país, esto es debido a su naturaleza “bi monetaria” de nuestro sistema económico (p.1).

Sin embargo, en el ámbito de micro finanzas en el Perú, recordemos a Marthans (12 de febrero 2014) que nos menciona: “el sistema de micro finanza peruana es reconocido y admirado a nivel mundial, hoy afronta retos claves que deberá sobresalir para seguir creciendo de manera eficiente y sana. Según las últimos datos disponibles de la SBS, de las 44 micro empresas que operan en el Perú (cajas rurales, Mi Banco, empresas, Edpymes, y cajas municipales, etc) 28 micro finanzas aumentaron su índice de morosidad para el año 2013 en referencia a los años anteriores. Este mismo año, la suma total de las provisiones de estas

empresas por el riesgo de incobrabilidad de los créditos se generó un aumento de 14% (Párr.2-3).

En éste marco, se tiene al sistema financiero bancario y no bancario; el sistema bancario constituido por el BCR, BN., la Banca Comercial y de Ahorros; el sistema no bancario, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Crédito Popular, Entidades de desarrollo a las Mypes, las Empresas, Cajas Rurales, , Empresas Especializadas que comprende; empresas de factoring, empresas de arrendamiento financiero, empresas de servicios fiduciarios, empresas afianzadoras y de garantías.

Por otro lado, los créditos informales (Indacochea, 1989, Raccanello, 2013, citado en ASBNAC, 2014, p.3), comprendo, como aquel que se entrega fuera del sistema supervisado o financiero, en ella se encuentran las Casas de empeño o también conocidos como préstamos pignoraticios. Estas casas de empeño son preferidas por la gente porque sus trámites son más rápidos en comparación con el sector bancario y por ende más funcional y cómodo (Raccanello 2013). Los controles que se llevan en el momento de empeñar es que el cliente se identifique con su DNI o pasaporte según sea el caso. Se evalúa las prendas, su procedencia, el estado, su legalidad y su funcionamiento, se taza los artículos y se inicia con los trámites. El préstamo es por el periodo de un mes, en el contrato estipula los modos de pago, renovación cuando solo paga el interés y el préstamo se renueva, entrega de la prenda al cliente cuando se disuelve el contrato o venta de las prendas cuando venció su fecha de pago. En caso de que existiera un excedente por la venta de un artículo o prenda, es decir la empresa recupera el capital más los gastos generados en el periodo empeñado, están en la obligados a devolverles.

Dentro del sistema financiero no bancario, como empresa de préstamo y empeño, venta de artículos de segunda mano, se tiene Crediservicios “Solución” S.A.C., inició su actividad en febrero del 2006. En la actualidad la Sede Institucional está ubicada en la Provincia de Huamanga – Distrito Ayacucho.

Como muchas de las empresas Solución se inició dentro de la informalidad como Créditos “Aldo”, más tarde como “Multiservicios Aldo”, dentro de la formalidad, inicio dedicándose a los servicios de préstamos con cobranza diaria a los

microempresarios que generalmente eran los mercados como: mercado Nery García Zarate, mercado central, mercado magdalena y los informales que no tienen acceso al sistema financiero bancario y no bancario es decir aquellos que se encuentran en el central de riesgo. Posteriormente, con esta misma línea de actividad y los préstamos prendarios y de consumo, se crea “Inversiones Fortaleza S.A.C.”, que fue cerrada. Todas estas experiencias dieron origen a la que conocemos ahora como “Crediservicios Solución S.A.C.”, que ofrece servicios de empeñar y vender, acepta todo tipo de artículos en prenda que funcionen y estén en buen estado, es tan sencillo como: Lo valuamos, le prestamos, lo recuperas.

Entonces, estamos frente a una empresa de préstamo y empeño, está suscrita en los Registros de Empresas y Personas que efectúan Operaciones Empresas y Cambio de Moneda, cuya vigencia es de dos años; supervisada por la SBS, por consiguiente, está bajo los alcances de la Ley N° 27693–2002-Unidad de Inteligencia Empresa, en concerniente al lavado de activos. Es por ello, que la Empresa “Crediservicios Solución S.A.C.”, como sujeto fiscalizador, tiene el deber de remitir su informe anual como oficial de cumplimiento (IAOC) a la UIF Perú.

Asimismo, en Ayacucho – Huamanga, se tiene la Casa de Préstamos Prendarios Inversiones “CREDIFACIL” con el lema te damos la solución, registrado en el sector financiero y otros tipos de intermediación empresa, está ubicada en Jr. Sol n° 618 segundo piso en Ayacucho / Huamanga / y se encuentra registrada en las sociedades mercantiles y comerciales.

De la misma manera, se tiene en Ayacucho, la “Caja de Créditos Prendarios S.R.L.”, con el lema Créditos al Instante con garantía, que otorga créditos al instante con garantía de televisor, cocina, refrigeradora, carro, moto y otros artefactos, ubicado en el sector publico Mz N Lt 14. Cuya característica principal es, si los prestatarios no pagan la deuda, las prendas son rematadas a más tardar en cinco días, lo cual muestra que la casa de préstamo, por lo menos recupera el costo del préstamo.

En la experiencia peruana, la Caja Piura y la Caja Arequipa, en los años 1982 y 1986, tienen algo en común, inicio sus actividades dando préstamos individuales prendarios, luego más tarde prestamos microempresarios.

En cambio, en la experiencia de préstamo empeño en el Perú, entre otras, se tiene a Inversiones la Cruz, con sede en el Distrito de la Molina –Lima, contando con más de 80 agencias a nivel nacional, otorga préstamos con garantías de joyas de oro, de artículos de escritorio y vehicular. Similar comportamiento tiene la empresa Inversiones Kimer, con sede en el Distrito Los Olivos – Lima, que otorga prestaciones con garantía vehicular y de joyas de oro. Asimismo, Casa de Empeño Prestocash tu Casa de Empeño Amiga, con giro de negocio de otorgar préstamos con garantía de oro, electrodomésticos en general, platería fina, electrónicos, relojes de marca y autos, con sede en el Distrito de Lince – Lima.

En cuanto al dinero que podrá obtener, de acuerdo a Redacción EC de el Comercio (31 enero 2015), el monto de efectivo que se le va emprestar dependerá exclusivamente de la prenda empeñada, se evaluará, el estado, el año adquirido, su funcionalidad, sus comprobantes, etc, Así, una referencia de los montos prestados en las diversas casas de empeños tenemos las joyas de oro, el precio por gramo varía entre S/.65 y S/.95 soles. En una rápida encuesta a las empresas se observó que por el préstamo del oro pagan en Crediprenda S/.64.87, en Presto Cash Perú S/.90, y en Kimer US\$20 dolares

Similar situación cuando se trata de maquinarias electrodomésticos, artículos de cómputo, herramientas y, pues todo dependerá de la tasación. Según Presto Cash Perú, el artefacto no debe superar los tres años de antigüedad y estar en buenas condiciones.

Empresas, que trabajan para lograr una rentabilidad, sin embargo, al contar con clientes morosos, es decir, aquellos que no renovaron su contrato y que además no pagaron los intereses y la mora, la prenda pasa al proceso de remate, teniendo como resultado que la rentabilidad es afectada de una y otra manera, en la que tiene que ver la conducta de los activos con independencia de la rentabilidad y el financiamiento que los directivos buscan maximizar en beneficio de los propietarios. Las cuales se constituyen en razones de estudio.

En la que es necesario hacer notar, las empresas de préstamo empeño, tienen como características comunes: Préstamos rápidos, cubrir necesidades imprevistas de dinero y su negocio está en los intereses y remates de las garantías. Mientras

que el prestatario, puede solicitar otro préstamo teniendo ya un préstamo vencido, solicitar otros préstamos con diferentes productos; así, es poner a trabajar sus activos. Para lo cual, el prestatario lo primero que tiene que hacer es identificar su necesidad, poseer su DNI actualizado, presentar la prenda, evaluarlo y completa el proceso.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué medida favorece el Sistema Prendario FinanCoop en el proceso de gestión de cobranza de la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

a. ¿De qué manera el Sistema Prendario FinanCoop influye en el tiempo de atención al cliente en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?

b. ¿De qué manera Sistema Prendario FinanCoop influye en el índice de morosidad para la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.3.1. Justificación Institucional

NORMA ISO 15489 (2006) en el área de gestión es responsable de un control sistemático y eficaz del mantenimiento, creación, uso, recepción, y la disposición de documentos archivados, incluye los procesos para mantener e incorporar en forma de documentos la prueba de las actividades e información y las operaciones de la organización

Con el Sistema Prendario FinanCoop permitirá brindar información detallada y concisa a la Gerencia, al Jefe de Cobranzas, y a todo el personal que este relacionad con el área de cobranza. De esta manera se pretende disminuir el tiempo de atención al cliente y disminuir la cartera vencida.

1.3.2. Justificación Operativa

NORMA ISO 15489 (2006) Los sistemas son creados con la intención de acreditar las declaraciones de nota en la entidad. En cuanto a las funciones internas, el

sistema que recoge, procesa, almacena y distribuye una totalidad de notificación entre los sistemas de la entidad y la vez entre ella y su ámbito

En la presente investigación, se tiene las disposiciones necesarias. Debo manifestar que la empresa para la cual laboro dispone de maquinarias adecuadas con las cuales se vienen controlando el sistema en la empresa.

1.3.3. Justificación Económica

MEDINA, Carlos Andrés. (2007) Nos indica que la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura en el año 2003 realizó un sistema web para la condición de trámite documentario, el cual le generó una reserva enorme de los capitales aproximadamente de 20 000.00 soles en un año”.

Los recursos económicos no serán altos ya que el sistema funciona en las maquinarias que la empresa posee, los gastos ocasionados por las fotocopias, anillados, empastado y otros serán asumidos por el investigador.

1.3.4. Justificación Tecnológica

LÓPEZ, Catherin. (2000): nos menciona que “La tecnología de la información abarca varios sectores. En menos de 20 años se produjo un adelanto tecnológico sin antecedentes, ha levantado la manufactura y la información en varios de los sectores de la humanidad.”

Desde la vertiente tecnológica nos permite restablecer y crear un sistema más desenvuelto, habitual y entendible, optimizando los procesos de recaudación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del Sistema Prendario FinanCoop en la proceso de gestión de cobranza para la empresa “Crediservicios Solución S.A.C”. Ayacucho 2019

1.4.2. Objetivo Específico

- a. Determinar la influencia del Sistema Prendario FinanCoop en el tiempo de atención al cliente en la empresa “Crediservicios “Solución S.A.C”. Ayacucho 2019
- b. Determinarla influencia del Sistema Prendario FinanCoop en el índice de morosidad para la empresa “Crediservicios Solución S.A.C”. Ayacucho 2019

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

El Sistema Prendario FinanCoop influye positivamente la gestión de cobranza en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019.

1.5.2. Hipótesis Específico

- a. El Sistema Prendario FinanCoop influirá en la reducción del tiempo de atención al cliente en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C Ayacucho 2019
- b. El sistema Prendario FinanCoop influirá en la reducción del índice de morosidad para empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos Previos

2.1.1. Trabajos Previos Internacionales

Gutiérrez, (2017) según su juicio: “Diseño e implementación de un sistema informático para la compañía de negocios” indica el objetivo del trabajo consiste en crear un ambiente creativo, novedoso para un negocio a partir de diversos estudios de análisis, utilizando herramientas de software y numerosos métodos de trabajo que son propuestos en este documento. El objetivo planeado es que al finalizar el proyecto se haya obtenido el modelo de un sistema; el diseño del sistema ayudará y podrá ser aplicado a los negocios que estén orientados en el rubro de restaurantes. Con la implementación de este sistema se intentará dirigir, operar, y ayudar en la administración de un restaurante. Este proyecto busca corregir la parte administrativa, operativo y marketing así también la parte económica del negocio. La implementación del sistema en la empresa, ofrece la posibilidad de conseguir ventajas, incrementando la capacidad de administración de la empresa y de esta manera llegar a ser competitivos en el mercado. Con la realización de esta tesis se adquirió conocimientos sobre el funcionamiento del negocio, al momento de ver los métodos operantes y el cambio hacia orígenes significativos de la notificación. Finalmente la implementación y uso del sistema es ventajoso ya que es una herramienta que sirve para adquirir ventajas y ser competitivos y así apoyar al máximo el nivel de la organización.”

Según Caiza (2015) tesis “Modelos De Gestión de Cobranza Para Disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy” Ltda Agencia Pelileo”, en su investigación nos indica que tiene como responsabilidad de mejorar las técnicas de administración y el examen restringido en el oportunidad de colecta ya que en esta zona por los malas administraciones ha generado la ampliación de la cartera rezagada en los 3 últimos periodos (2012 al 2014). Su descargo asume como optimizar las pocas atenciones en sus políticas y los procedimientos de cobranza, como criterios de negociación que son apropiadas para el obtener resultados y así asimilar las diversas etapas de cobro. El estandarte de pesquisa

fue cuantitativa. Los métodos de la pesquisa se apoyan en herramientas, técnica y métodos. El estudio ha manifestado que el tratado de los cobros ha transformado a las entidades empresas en los soportes principales para lograr el triunfo. Pues, al efectuar la prueba del Servicio de cobros, se ha aceptado paralizar la bolsa vencida, y así facilitar los procesos de recaudación, y ello permite ocurrir liquidez para los siguientes préstamos. De esta disertación se tomó como novedad los diferentes usos de fraccionamiento de la bolsa, puesto que los razonamientos laboriosos al tiempo de verificar el proyecto no es lo más conveniente y por lo tanto con este resumen se logrará aliviar los cambios que conlleva en un embolso de eficiencia.

Zambrano (2015), en la tesis sistema de examen departamental y negociación de cobranzas en la compañía CAJARDENSA realizada en la casa de estudios Regional Autónoma de los Andes, nos menciona que para perfeccionar los procesos que hoy en día se han manoseado en las empresas pasivo de renta una buen prueba, porque se encontró debilidades en el territorio de recaudación, la mala apreciación al cliente para allanar un cobro ha generado un inmensa altura de severidad requerido a que su evaluación no ha sido correcta. Este trabajo de investigación tiene como propósito ayudar en la mejora de métodos intrínsecos que hoy por hoy trabajan en las áreas de cobros, accediendo formar parte de las emergencias que tiene y generando una óptica más profunda en la adquisición de medidas. El objetivo se justifica usar el método deductivo-inductivo, ya que permite una interpretación ordinaria de los datos. La línea de investigación es cuali cuantitativo. Toda la firma CAJARDENSA conforma su población y su muestra son los clientes partidarios a la compañía. El método de esta indagación está fundamentada en sistemáticas de notificación cualitativa y numérica pues el aviso obtenido logrará ser usado en los estudios inevitables de la compañía. Las conclusiones revelan que CAJARDENSA obtenido empeñar el adeudamiento del anuncio permitiendo una mejora en su gestión de cobranzas.

2.1.2. Trabajos previos nacionales

Según Chávez (2018), en la tesis implementación de un Sistema Web para Optimizar el Proceso de Gestión de Cobranza en la Empresa Service Collection planteada en la Universidad Peruana de las Américas. (P. 5-6)

Esta indagación de Chávez, está sustentado en el perfeccionamiento del arreglo administrativo de las cobranzas, la recuperación del pago, la atención al cliente y el indicador de morosidad. En la apreciación de la producción del esbozo propuesto se ha señalado alternativas bajo los diversos aplicativos webs que optimice y computarice los indicadores de morosidad y la economía del plazo en la atención al cliente para amparar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del aviso, tiene como objetivo brindar una opción de procesamiento de datos, sistematización de web, mejore la causa de compromiso de recaudación, apoyando en la reducción del tiempo en las atenciones a los clientes y el empequeñecimiento de la duración.

Este borrador va a sentir cerrar y generar una instrucción más claro mejorando los conocimientos de convenio de recaudación, a través de un innovador escenario web. Porque los esquemas estudiados están direccionados a sistemáticas predestinadas a consumidores y compradores en los términos de convenio. Del mismo modo, la utilización de la Métodos RUP aprueba una excelente interpretación y croquis del régimen sugerido lo cual certifica conseguir las suposiciones planteadas en la investigación. Esta indagación nos demuestra con su hipótesis general sobre la optimización de la recaudación del ente financiero "Service Collection", en proposición se logró mejorar el juicio de cobranza, esto conlleva a la aceptación de los clientes la cual ya no se genera demasiado tiempo en atender.

Miguel (2016), menciona en su tesis Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación, Huancayo, la finalidad de la disminución de los índices de morosidad y la prevención, mediante la destreza de la dirección del riesgo que está encaminado a las sistematizaciones de Trasmisión de Prestaciones de Multired que ejecuta el BN, Tiene como objetivo principal la determinación de las habilidades que permiten

la deducción de la mora, en sus objetivos específicos establece la relación entre la política de crédito y la reducción de la morosidad en donde se determina la relación de la disminución de la morosidad y la evaluación de los créditos. En esta investigación se enfoca a todos los recursos humanos y jubilados del sector estatal, adquiriendo el conocimiento que estas condiciones por lo habitual no son tomadas en cuenta como personas de solvencia en la banca particular, conteniendo algunos que tienen contratos de volver a pagar los créditos recibidos por la banca privada. El BN mediante sus políticas y normas tiene una secuencia de cobranza de los préstamos otorgados, en oposición, los usuarios deudores que ejecutan gestiones para entorpecer las recaudaciones pertinentes y estas faltas se generan por el frágil gobierno de búsqueda de la gerencia del riesgo y el poco conocimiento para la evaluación del usuario. En conclusión se señala sobre la mora a ras de la banca privado se encuentra por arriba de 2%, el BN a nivel nacional en promedio 1.5%. Las deducciones del artículo indican que tres agencias del banco tienen un 2.2% de morosidad, concluyendo así que esta inseguridad es un molestia en todas las entidades bancaria. Nos recomienda tener en cuenta sobre los peligros de la cartera con morosidad y así también optimizar las políticas de crédito de las diferentes agencias del BN.

Huatuco (2016), indica en la tesis Control interno en la gestión de cobranza de la empresa GERALD SAC, Con su informe planea sugerir un examen interno sobre lo tratado de recolección que apruebe brindar información empresa confidencialmente, que sea segura y operatividad de las servicios, testificando la obediencia de las políticas internas y normas legales de GERALD SAC. (pp. 10-25) la finalidad de esta pesquisa es de optimar el desmerecimiento de un sistema que pueda desempeñarse el adiestramiento interno, las reglas faltantes en los modelos de trabajo aprobados el proceso de cobro no se apliquen las políticas de la empresa. Se debe emplear y recobrase los canales de anuncio en todas las áreas de recaudación el abandono de tareas aprueba las restricciones de ocupaciones determinadas. Se justifica con buscar datos que ayuden a incrementar las revisiones internas de cobranza, los servicios en el lapso de ejecución y los modelos

de recaudación que fueron generados con transparencia permitiendo así conseguir un sistema de entrenamiento y registros automáticos que apoyen y sean de utilidad a estados financieros. La indagación es no experimental, su población su muestra son los mismo porque está conformado por los clientes de su entidad. En los resultados de esta indagación, se observó el desmerecimiento de funciones básicas en los sitios involucrados con condiciones de cobro, porque las estrategias estuvieron ordenadas de acuerdo a los rangos cargos y referidos. En conclusión se considera el mando duradero de los diversos sitios y el error de un entrenamiento intrínseco que admita nivelar los métodos concernientes y el mejor mando de la encuesta establecida

2.2. Teorías Relacionadas con el Tema

2.2.1. Variable Independiente FinanCoop Prendario

Servidor De FinanCoop

Es una generalidad de aplicativos que interactúa entre sí para ofrecer funciones del FinanCoop Prendario. Tiene 3 aspectos Plataforma, Componentes BI, Capa de inauguración.

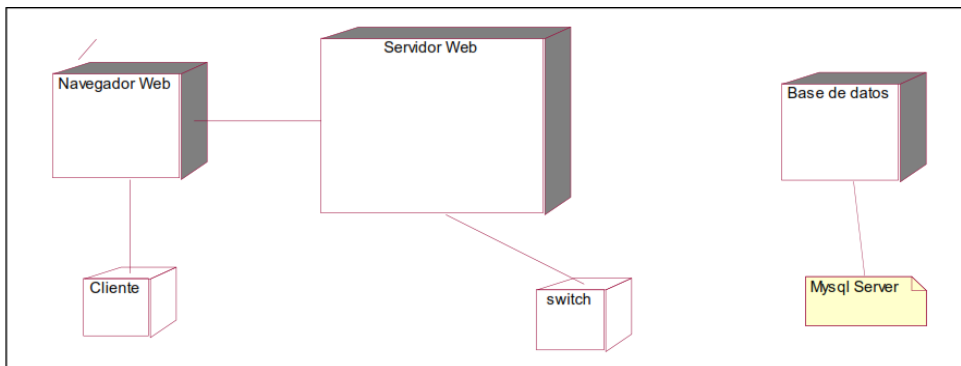


Figura 01. Diagrama de Despliegue.

CAPA DE PRESENTACIÓN



Figura 02 Inicio de Sesión
Fuente: propia-Sistema FinanCoop Prendario

Se muestra la ventana de iniciar sesión, se ingresa el usuario y el password; la interfaz se diseñó y codificó en base al caso de uso Iniciar sesión.

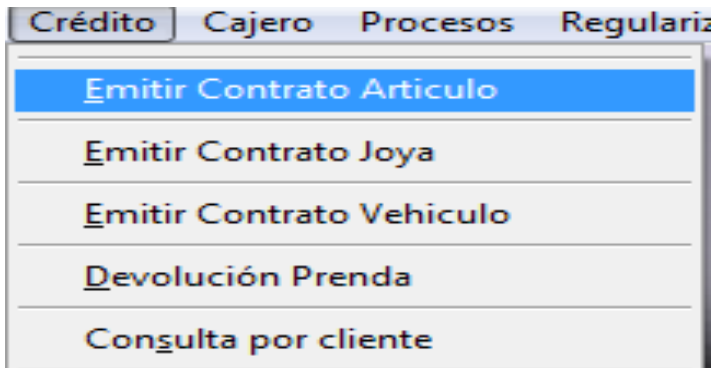


Figura 03. Menú “FinanCoop”

Fuente: Propia

En la figura03 se observa la ventana principal, aquí podemos encontrar las diversas operaciones que se pueden realizar, en la pestaña de créditos se desplaza la lista contratos ya sea Artículos, Joyas y Vehículos. Escoger el tipo de contrato según la prenda empeñada.

Ingreso de Clientes. Cli1100

Tip.Cliente PERSONA NATURAL

Oficina Agencia SAN JUAN

Ap. Paterno

Ap. Materno

Nombres

Ap. Cónyuge

Razón Social

Nombre Corto

Identificación	Domicilio	Adicionales
Sexo	Id. Civil	
Nacimiento		
País	Estado Civil	
Departam.	Cónyuge	Identidad
Provincia		
Distrito	Carga Familiar	

Fuentes de Ingreso

Nuevo Cliente

Grabar

Salir

Nuevo Cliente

Prendas

Figura04: validación de datos- FinanCoop
Fuente: Propia

En la figura04 se muestra la ventana donde se ingresa a los nuevos clientes.



Emisión de Constancia Crédito Prendario Artículos

Datos del Cliente

Cod. Cuenta :	110-00241-1-	0003080.32		
Cod. Cliente :	110020010085	Nombres : CURI/CENTENO,MEDIT	Dni. :	42346832
Dirección :	AA.HH. KEIKO SORIAMZI LT 01		305011000000	969410044
Fecha Inicio :	21/06/2019	Fecha Vonto : 21/07/2019	Plazo :	30 T.: 10 Mensual

Detalle de las Prendas

1GUITARRA ELECTRICA MARCA IBANEZ CON 6 CUERDAS COLOR NEGRO Y BLANCO SIN CABLE .
--

Montos del Crédito

Capital Desem.	70.00
Interes	7.00
Deuda Créditos/.	77.00
Gastos Adm.	1.00
Ent.Efectivo	69.00

** Cliente **

Firma de Conformidad

FIGURA05: Emisión de constancia

Fuente: Propia

En la figura05 se tiene los datos ingresados del cliente y las características de la guitarra empeñada, el monto del préstamo.

Nombre de Cliente a Buscar :

Documento Civil

Seleccione Cliente :

- CURI/ALARCON,ANGEL ELISEO
- CURI/CENTENO,MEDIT
- CURI/DE GOMEZ,DEMETRIA
- CURI/HUAMANI,WILBER
- CURI/VELARDE,ANGEL MIGUEL

Cuenta Nueva	(Estado)	Dias Atrazo	Monto

FIGURA06. Gestión deudor del FinanCoop”

Fuente: Propia

En la figura 06 se tiene la lista de los clientes que se buscan y algunos relacionados

No	Cod.Credito	Apellidos y Nombre	F.Credito	Plazo	F.Vencimiento	Tasa	Monto	Interes	Deuda	P
MONEDA: NUEVOS SOLES										
TIPO PRENDA: ** ARTICULOS **										
1	110002411000247134	BEDRIÑANA BELLIDO JOSE LUIS	01/04/2019	30	01/05/2019	6.00	1,500.00	90.00	1,590.00	
2	110002411000240630	PEÑA SALAS NOEMI	01/04/2019	30	01/05/2019	6.00	1,600.00	96.00	1,696.00	
3	110002411000276931	PEÑA SALAS NOEMI	01/04/2019	30	01/05/2019	7.00	200.00	14.00	214.00	
4	110002411000174630	MENDOZA BENDEZU ADONAI KEVIN	01/12/2017	30	31/12/2017	7.00	800.01	56.00	856.01	
5	110002411000189036	MENDOZA BENDEZU ADONAI KEVIN	01/12/2017	30	31/12/2017	6.00	1,100.00	66.00	1,166.00	
6	110002411000073730	PALOMINO ALARCON ISABEL	02/01/2018	30	01/02/2018	7.00	200.00	14.00	214.00	
7	110002411000289638	JUAREZ ALMEIDA WAGNER	03/04/2019	30	03/05/2019	7.00	700.00	49.00	749.00	
8	110002411000207739	CASAFRANCA MEDINA ANEL GIOVANA	03/10/2018	30	02/11/2018	7.00	500.00	35.00	535.00	

FIGURA07. Gestión deudor del sistema “Solución”

Fuente: Propia

En la figura07 se observa la lista de los clientes con fecha de crédito, fecha de vencimiento, el monto prestado, el interés, mora y deuda total

Importancia de FinanCoop en empresas Prendario

El uso del Sistema prendario FinanCoop es importante porque tiene equipos necesarios para mejorar los cobros, es muy ventajoso para las empresas prendarias porque admite al beneficiario ocuparse con las indagaciones necesarias para la toma de medidas.

2.2.2. Variable Dependiente: Gestión de Cobranza

Indica Martínez (2014), La gestión de cobranzas fundamenta en decretar los lazos de notificación con los usuarios (atención al cliente), empleando las políticas internas de embolso (morosidad) con el fin de restablecerse el lazo obtenida con el organismo por adquirir un servicio o bien (p. 31-32).

Según menciona Pedro (2010) la eficiencia y calidad de los miembros de la entidad es de mayor consideración y penderá de ellos ocasionar y crear una buena

asistencia (atención al cliente) con la finalidad de llegar a la dichosa renta (cartera vencida) (p. 18-21).

Gaspar. (2011), se fundamenta en la pesquisa principal e importante para la gestión de la entidad. Todo organismo habrá que cambiar en un funcionario de negocio y tecnología que será el funcionario importante para el cambio y variación económica (p. 48-50)

Dimensiones de Gestión de Cobranza

Atención al cliente

Molina. (2005), nos menciona: el cobro del endeudamiento debe de ser realizada de la forma que el usuario juzgue por la satisfacción que obtuvo del personal de la entidad donde se realizó el préstamo (p. 11)

Longenecker, Palich & Moore Petty (2010), indica las mercancías que se asemejen y los productos que lo asisten constituyen parte de un instrumento, debido a que se refleja la excelencia en los conocimientos de servicio y cuidado al cliente (p. 401-403 14va ed.)

Índice de Morosidad

Andrade (2006), señala el índice o indicador de morosidad (riesgo) se obtiene fraccionando la suma del resultado de todos los créditos con morosidad mayor al periodo de préstamo, el indicador permitirá visualizar la reducción de la bolsa con afecto de a la falta de pago dado su estado de retraso (p 145).

Westley y Branch (2000), nos menciona que los índices de morosidad depende de las variables respectivas en las que se presenta, esto ayuda a los prestatarios a separar el mejor razonamiento de cancelación y no incurrir a la informalidad de cancelación, y así caer en la mora. (pp. 4-5)

López Domínguez, Raúl menciona que “el índice o ratio de morosidad mide la cantidad de créditos de los clientes considerados morosos sobre el total de operaciones de pignoración y empréstito entregado por una entidad bancaria”.

La tardanza se refiere a la desatiendo de pagaré. En los asuntos de créditos prestados por las empresas, regularmente esta conceptualizado en fracciones sobre el general de créditos concedidos y los créditos morosos.

Cartera vencida /Cartera total = IMO

Fundamentos Teórico: Gestión de Cobranza

Según Mesías (2014) nos fundamenta, la gestión de la cobranza fundamenta en implantar la información entre el interesado y la entidad, utilizando las políticas internas de cobro con el fin de recobrar el deber conseguido con la empresa por la obtención de un servicio o bien. (pp. 31-32)

En la actualidad la gestión de cobro abarca la mayor parte de las molestias moratorias de los clientes. Las casas de empeño tal cual Crediservicios Solución usan técnicas orientándolos y buscando soluciones en beneficio del cliente, como orientarlos en sus periodos contables, en los montos de deuda y el seguimiento de las prendas empeñadas.

La gestión de la cobranza plantea establecer la autoridad del sistema prendario FinanCoop en el proceso de gestión de cobranza en Crediservicios Solución, trazando ideas precisas y claras. Su justificación es operativa, institucional, económica y tecnológica.

En la recaudación lo primordial es el periodo que significa dinero, lo que se puede cobrar y recuperar en un mes es calificado como un logro y así generar satisfacción en el equipo de trabajo, Por consiguiente es importante contar con materiales y equipos necesarios que les socorran a brindar investigación precisa y justa y así conseguir las metas fijadas.

Llamadas realizadas

Es importante y necesario hacer el seguimiento del total de convocatorias que cada analista de Cobranza realiza al finalizar los labores, en ocho horas de trabajo el ejecutivo tendría la cantidad de Llamadas entre 20 a 50 llamadas telefónicas entre reales y números equivocados o suspendidos, donde no precisamente existió intercambio de información con el personal y el usuario final; cliente haya cambiado su número, la línea telefónica estuvo ocupado, se dejó mensaje, ninguno respondió o numero equivocado.

Comunicados enviados

Existe una proporción directa entre la cantidad de llamadas realizadas y la cantidad comunicados entregados a los usuarios, sea por correo electrónico, por entrega de notificaciones, avisos o mensajes.

En la mayoría de los casos es hacerle recordar sobre su última fecha de pago o consulta sobre las prendas.

Monto recuperado

El monto recuperado se visualiza en la variación del indicador del monto debido al esfuerzo que se haya puesto al momento de la cobranza por el analista o el encargado del cobro de la primera o segunda semana atrás. Cuando se comparen los trabajos realizados de las semanas anteriores con los valores recobrados por cada fecha durante el periodo que finaliza, se tendrá en cuenta de que existe una proporción continua entre los llamamientos y las cobranzas con los valores recaudados.

Conocer el perfil de los clientes ya sea un moroso nos permite tener una idea sobre la situación y así poder interpretar si nos tropezamos con un moroso incobrable o ante una persona con posibilidad de pago; teniendo en cuenta esta idea se debe establecer los procesos a implementar, ajustándolo hacia el negocio y poner en conocimiento al equipo de trabajo para recuperar la deuda. Los resultados obtenidos deben beneficiar a la empresa generando ganancias que deben ser mayor en comparación a los gastos de gestión que incurra la empresa.

Contar con un buen estereotipo de gestión de colecta genera un instrumento valioso para disminuir la morosidad, la fabricación de controles constantes permiten realizar seguimientos la entorno de los individuos morosos y cerciorarse si se tiene los medios necesarios para realizar si se está ejecutando en los tiempos establecidos. Es necesario indicar si el periodo es un elemento principal de la gestión en cualquiera de las carteras deudoras, pues una tardanza en la realización del planeamiento pueda conllevar a que al deudor que tuvo la posibilidad de pagar su compromiso, ahora se transforme en una cuenta dudosa, por diferencia en su realidad bancaria a lo largo del tiempo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo.

Sampieri, Hernández y Baptista (2014). Su Libro titulada Metodologías de la investigación nos menciona: En la formación descriptivos permiten determinar los eventos y la situación, es decir, cómo se manifiesta dicho proverbio investiga las características significativas de individuos, conjuntos, entidades o cualquiera que esté abrumado al estudio (p. 60)

Esta investigación es de tipo de aplicada, porque aplica conocimientos a la solución de problemas.

Noelia Valdez (2005, p.23), la investigación aplicada establece el uso de conocimientos en la experiencia, para aprovecharlos, en la mayoría de los casos, dentro de la sociedad.

Diseño de Investigación

Señala Sampieri, Hernández y Baptista (2014) las metodologías de la investigación se detalla como la pesquisa que se efectúa sin maniobrar intencionalmente las variables, es decir, se refiere a que no realizamos ninguna modificación intencional a las variables dependientes para observar su ámbito sobre otras variables. Lo que en realidad se hace es prestar atención a los fenómenos tal como se dan en su contenido racional (p 152-153). En el no experimental no se forma ninguna posición, solo se observa las condiciones ya históricas, no son manejadas de manera intencional por la persona que realiza la encuesta.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Definición conceptual de la variable Independiente

FinanCoop Prendario

LAUDON (2013) Es un sistema formado por operadores humanos, software y hardware que buscan la elaboración de un objetivo expresando esta indagación hacia cualquier puesto de la organización.

El sistema prendario FinanCoop se utiliza en la empresa Crediservicios Solución S.A.C para dar créditos, en ella se almacenan los datos de los clientes, las

características de las prendas, las cobranzas, las moras y se observa la situación de cada cliente.

Definición conceptual de la variable dependiente

Gestión de Cobranza

Martínez (2016), “nos menciona que la gestión de cobranza radica en interrelacionarse entre los usuarios, utilizando las estrategias internas de ganancia y el objetivo de reintegrarse el compromiso adquirido con la compañía para alcanzar un servicio u bien (p. 31-32)”

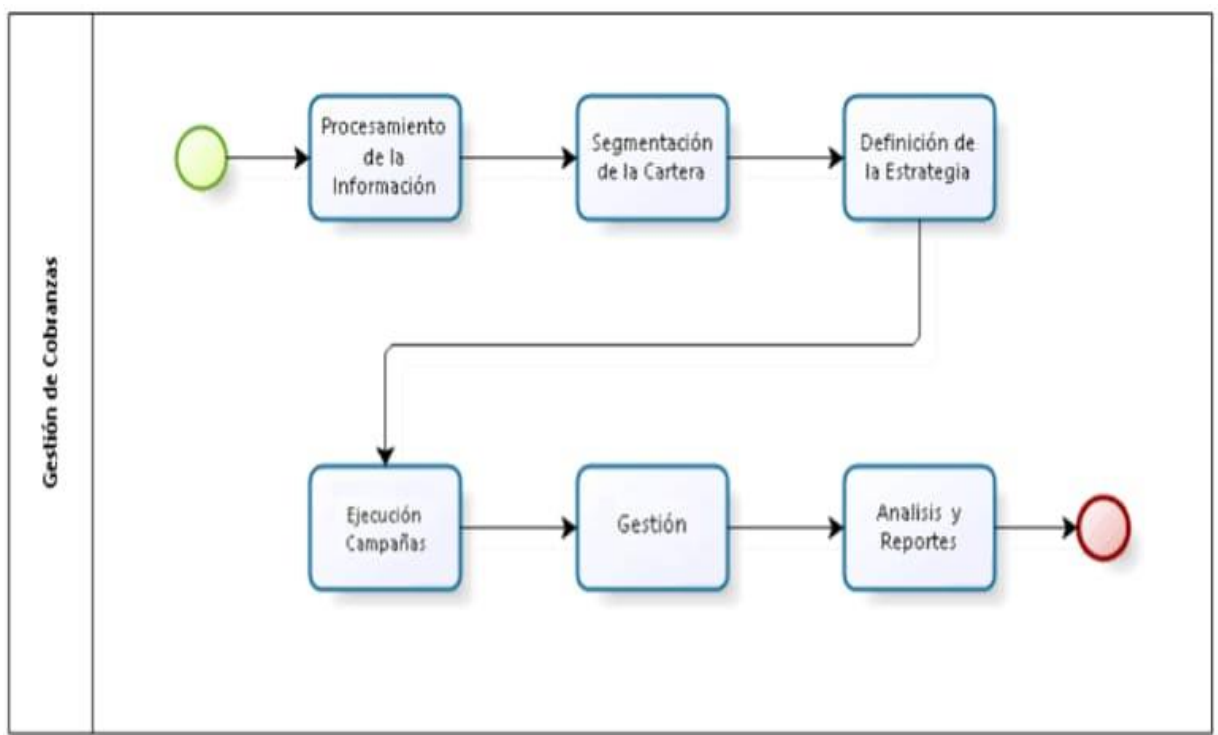


Figura08: gestión de cobranza

Fuente: propia

3.2.1.1. Operacionalización de la Variable Gestión de Cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición y Valores
Tiempo de atención al cliente	Tiempo transcurrido por cada gestión telefónica realizada	(ítem 1, ítem 2,	1=Totalmente en desacuerdo
	Cantidad de clientes gestionados	ítem 3, ítem 4,	2=Parcialmente en desacuerdo
	Tiempo transcurrido de una gestión a otra	ítem 5,	3=Indiferente
Índice de morosidad	Porcentaje de clientes con alto índice de morosidad.	Ítem 6, ítem 7,	4=Parcialmente de acuerdo
	Cantidad de clientes con altos ingresos de pago	ítem 8.)	5=Totalmente de acuerdo
	Porcentaje de disminución periódicamente		

3.3. Población, muestra

Para efectos de la presente investigación, Crediservicios “Solución” S.A.C, ubicado en la Av. Mariscal Cáceres N° 1287.

Está ubicado en la Región Ayacucho.

3.3.1. Población

Según Martínez (2003) “la población es el conjunto, universo, o la totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. (pp. 176)”

En la presente investigación, se considera como población 45 trabajadores de la empresa Crediservicios Solución S.A.C

3.3.2. Muestra

Según Ortega (2009) La muestra es “el subconjunto o parte que se son despegadas de la población y se aguarda que sea las más específica de ella [...] no obstante cuando la población es mínima es necesario tomar todo como muestra”.

En esta indagación se tomó como muestra a todos los trabajadores para evaluar las variables, por ser de tener poca población y tener acceso a ellos.

3.3.3. Muestreo

Es por conveniencia por ser una técnica de muestreo no aleatorio y no probabilístico usada para establecer modelos de acuerdo a la disposición de acceso.

El muestreo, es no probabilístico, debido a la facilidad de información a recopilar. La muestra, estará constituida por toda la población

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de datos

Hernández, Fernandez y Baptista, (2014). “En los procesos las técnicas de acopiar los datos pueden ser diferentes. Principalmente, al juicio cualitativo se le confrontaba con el razonamiento estudiado, en la actualidad el proceso cualitativo como el cuantitativo son considerados formas de producir conocimiento y labrar ciencia”.

Para la indagación se empleó la técnica de la Encuesta

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernandez y Baptista, (2014) La recaudación se fundamenta en medios estandarizados, los datos se adquieren por observación, medición y documentación. Se utilizan herramientas que han demostrado ser aptos y confiables en educación previos o se generan nuevos instrumentos basados en la revisión de la literatura. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas (p. 12-13).

Para esta investigación se utilizó el instrumento del cuestionario.

Tabla01: Técnica E Instrumento De La Investigación

TECNICA E INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION	
Técnica	Instrumento
Encuesta	cuestionario
	Juicio de expertos

Fuente:propia

Tabla02: Validación De Expertos

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	GRADO	% de validación
1	Edwin Hugo Benavente Orellana	Magister Administrador de Empresas Ing. de sistemas	98%
2	Pedro Cconislla Castillo	Maestría Y Doctorado Contador Publico	89%
3	Víctor Raúl Vivar Díaz	Magister Abogado	95%

Fuente: propia

3.5. Método de análisis de datos

El fundamento del método para el análisis de datos es la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se estableció mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos se aplica a los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo usando el programa estadístico y hojas de cálculo. Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación. Las conclusiones esta formulado teniendo en cuenta la discusión de los resultados en base a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogaciones mostradas en dicho estudio.

3.6. Aspectos éticos

El investigador está comprometido en respetar que los resultados sean auténticos y confiables y los datos que fueron obtenidos de la entidad prendaria sean fiables. Se respetó el reglamento y los lineamientos vigentes de la universidad

IV. ANALISIS DE RESULTADOS

En el progreso del trabajo se ha mostrado la herramienta del cuestionario, que se fracciona en 8 interrogaciones, las cuales se demuestran a continuación para su investigación y comentario.

PREGUNTA 01

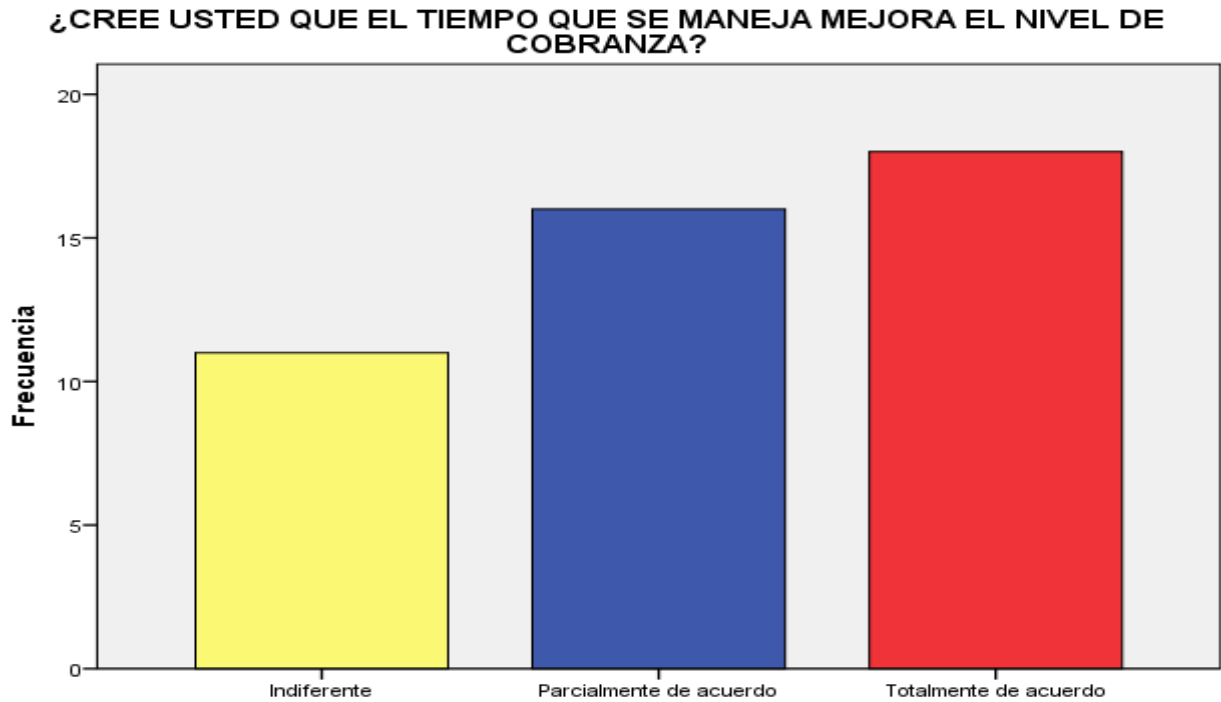


Figura 09. Gráfico de barras

Fuente: Propia.

TABLA DE FRECUENCIA

¿CREE USTED QUE EL TIEMPO QUE SE MANEJA MEJORA EL NIVEL DE COBRANZA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	24,4	24,4	24,4
	Parcialmente de acuerdo	16	35,6	35,6	60,0
	Totalmente de acuerdo	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Interpretación

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 40% que están totalmente de acuerdo, el 35.6% respondió parcialmente de acuerdo, y el 24.4% se mostró indiferente.

PREGUNTA02:

¿CREE USTED QUE LA CANTIDAD DE GESTIONES REALIZADAS MEJORAN EL INDICE DE MOROSIDAD DEL CLIENTE?

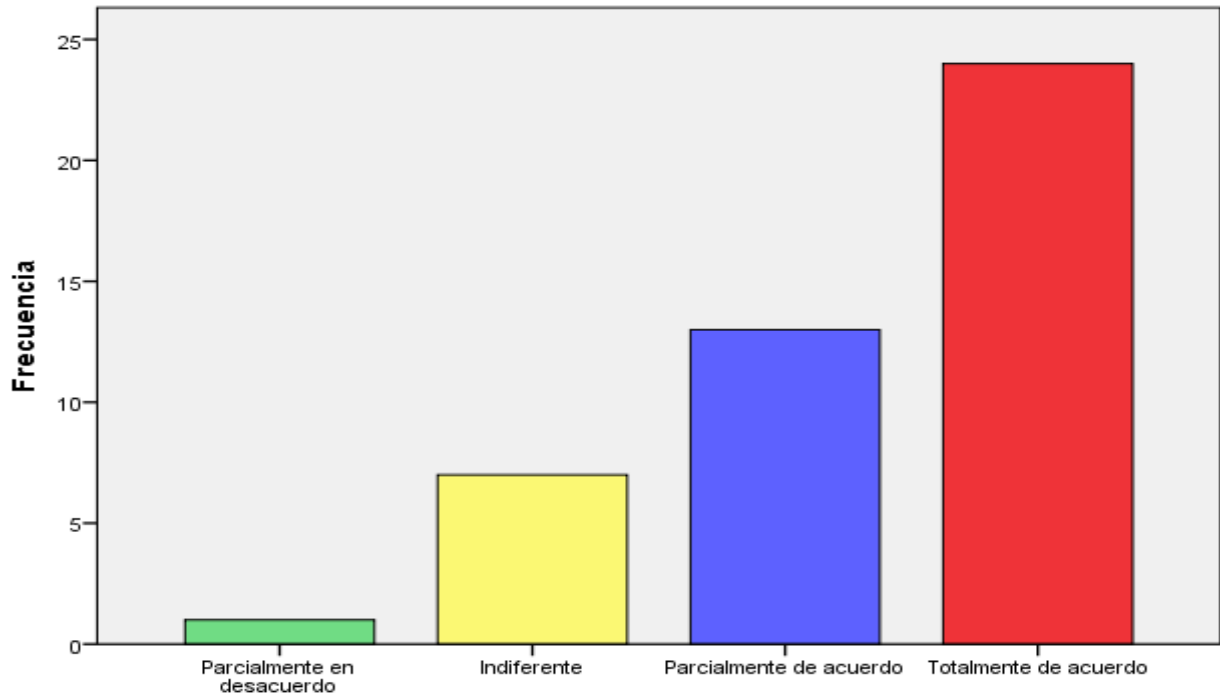


Figura 10. Gráfico de barras.

Fuente: Propia

¿CREE USTED QUE EL TIEMPO QUE SE MANEJA MEJORA EL NIVEL DE COBRANZA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	24,4	24,4	24,4
	Parcialmente de acuerdo	16	35,6	35,6	60,0
	Totalmente de acuerdo	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Interpretación

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 53.3% que están totalmente de acuerdo, 28.9% respondió parcialmente de acuerdo, y el 15.6% se mostró indiferente y el 2.2% respondió parcialmente en desacuerdo.

PREGUNTA 03

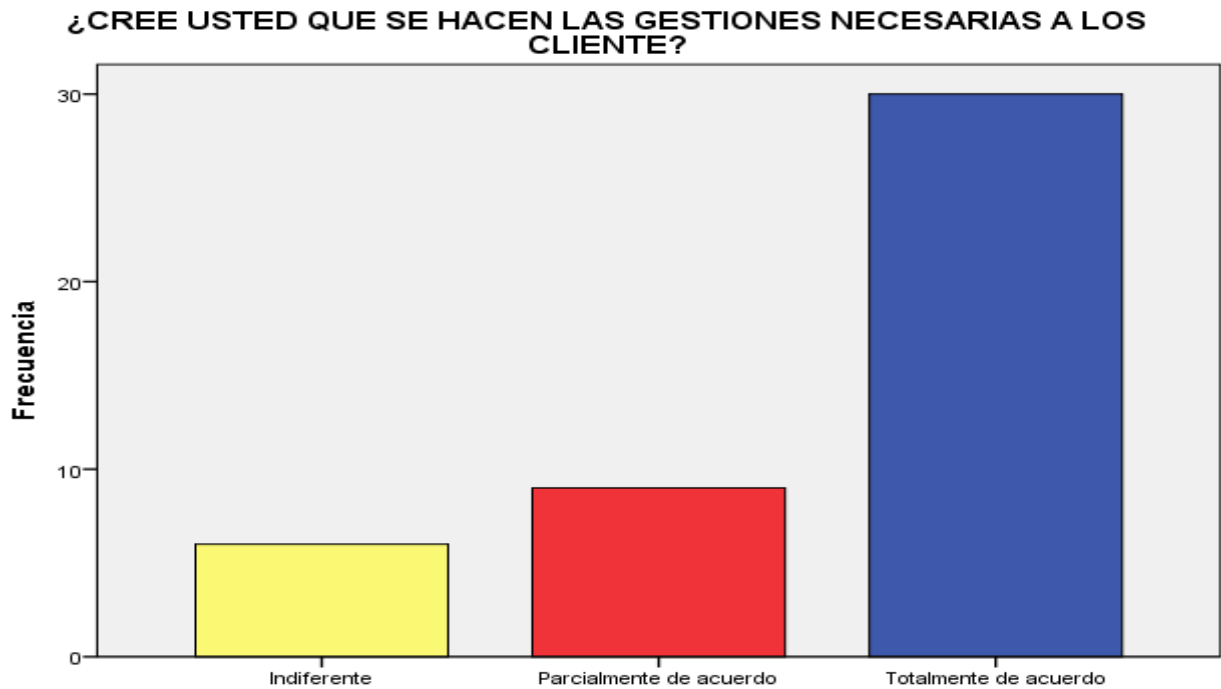


figura11: Grafico de barras

Fuente: Propia

¿Cree usted que se hacen las gestiones necesarias a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	5	11,1	11,1	11,1
parcialmente de acuerdo	21	46,7	46,7	57,8
totalmente de acuerdo	19	42,2	42,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Interpretación

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 46.7% que están parcialmente de acuerdo con las gestiones necesarias a los clientes, el 42.2% respondió totalmente de acuerdo, y el 11.1% se mostró indiferente.

PREGUNTA 04

¿CREE USTED QUE EL ALTO INDICE DE MOROSIDAD GENERA PROBLEMAS EN CREDISERVICIOS SOLUCION SAC?

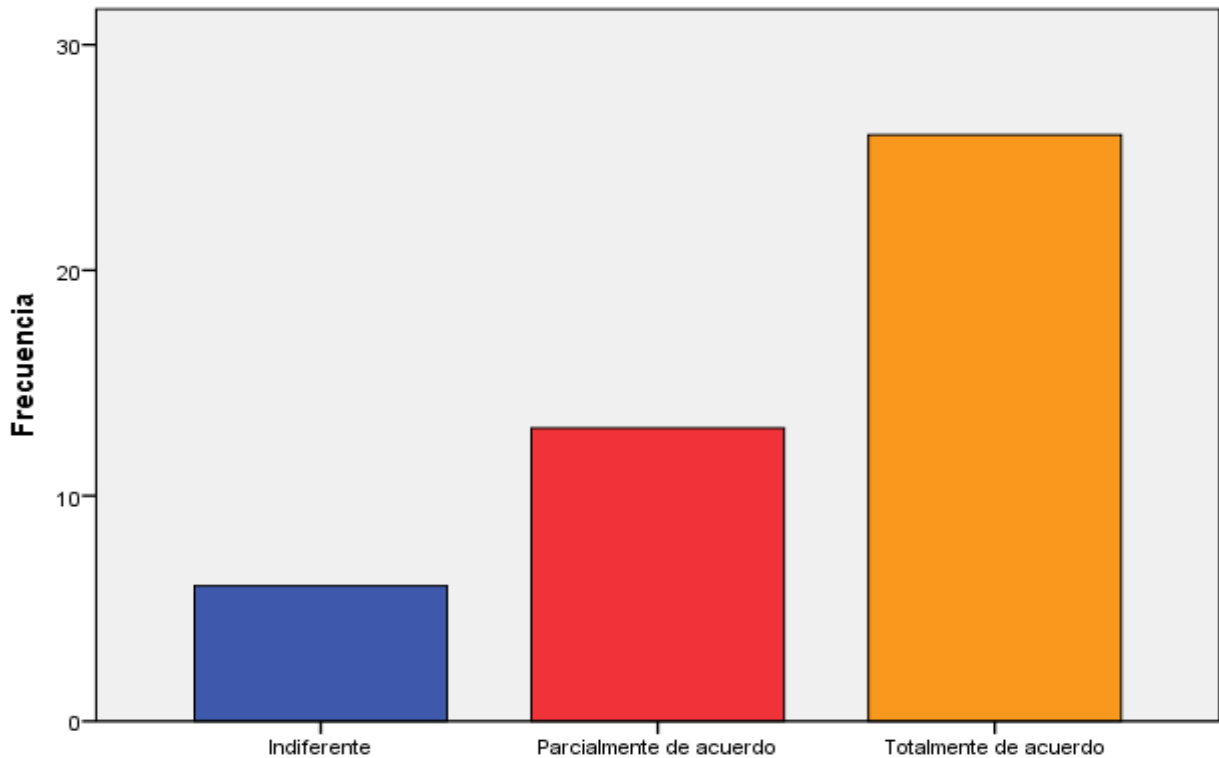


Figura 12. Gráfico de barras

Fuente: Elaboración Propia

¿CREE USTED QUE EL ALTO INDICE DE MOROSIDAD GENERA PROBLEMAS EN CREDISERVICIOS SOLUCION SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	6	13,3	13,3	13,3
Parcialmente de acuerdo	13	28,9	28,9	42,2
Totalmente de acuerdo	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Interpretación

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 57.8% que están totalmente de acuerdo, el 28.9% respondió parcialmente de acuerdo y el 13.3% se mostró indiferente.

PREGUNTA0 5

¿CREE USTED QUE EEL USO DEL SISTEMA PRENDARIO REDUCE EL INDICE DE MOROSIDAD?

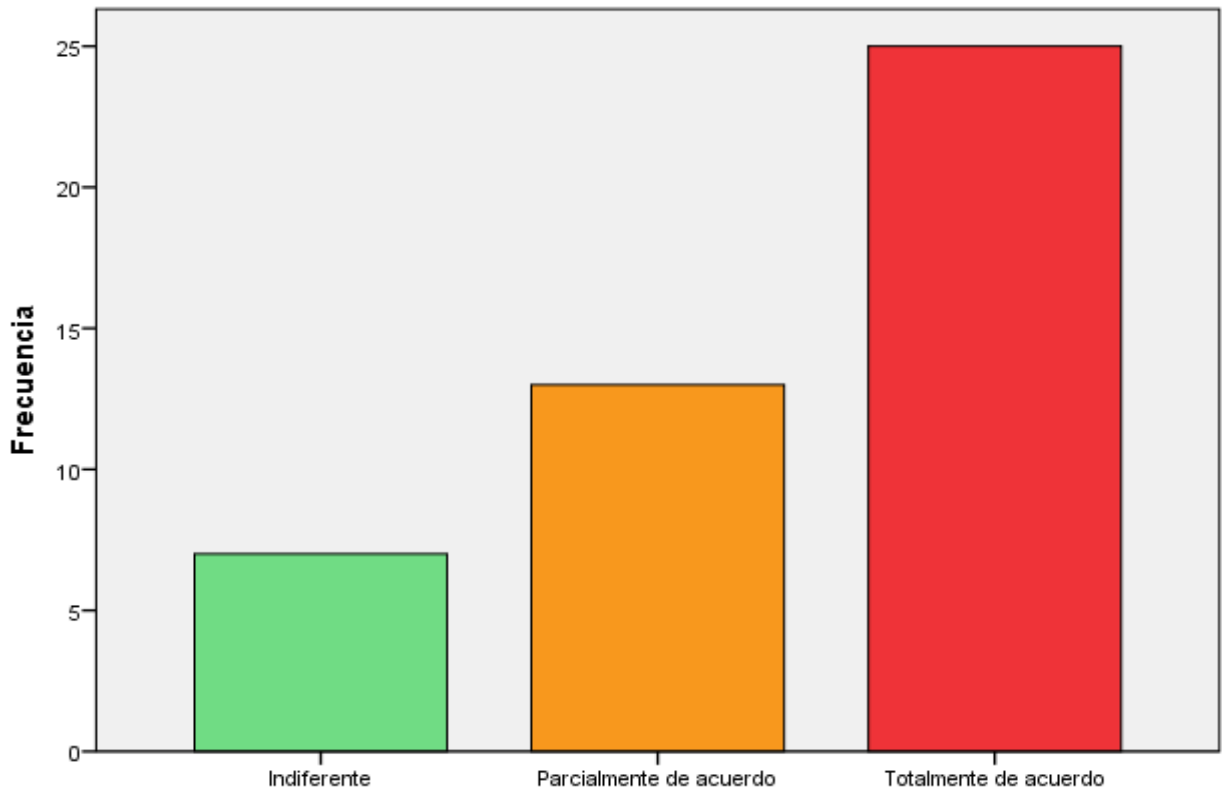


Figura 13. Gráfico de barras
Fuente: Propia

¿CREE USTED QUE EL USO DEL SISTEMA PRENDARIO REDUCE EL INDICE DE MOROSIDAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	15,6	15,6	15,6
	Parcialmente de acuerdo	13	28,9	28,9	44,4
	Totalmente de acuerdo	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACION

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 55.6% que están totalmente de acuerdo que el uso del sistema prendario reduce el índice de morosidad, el 28.9% respondió parcialmente de acuerdo y el 15.6% se mostró indiferente.

PREGUNTA06

¿CREE UD. QUE EL INDICE DE MOROSIDAD ESTA ELEVANDO LA CARTERA DE CLIENTES?

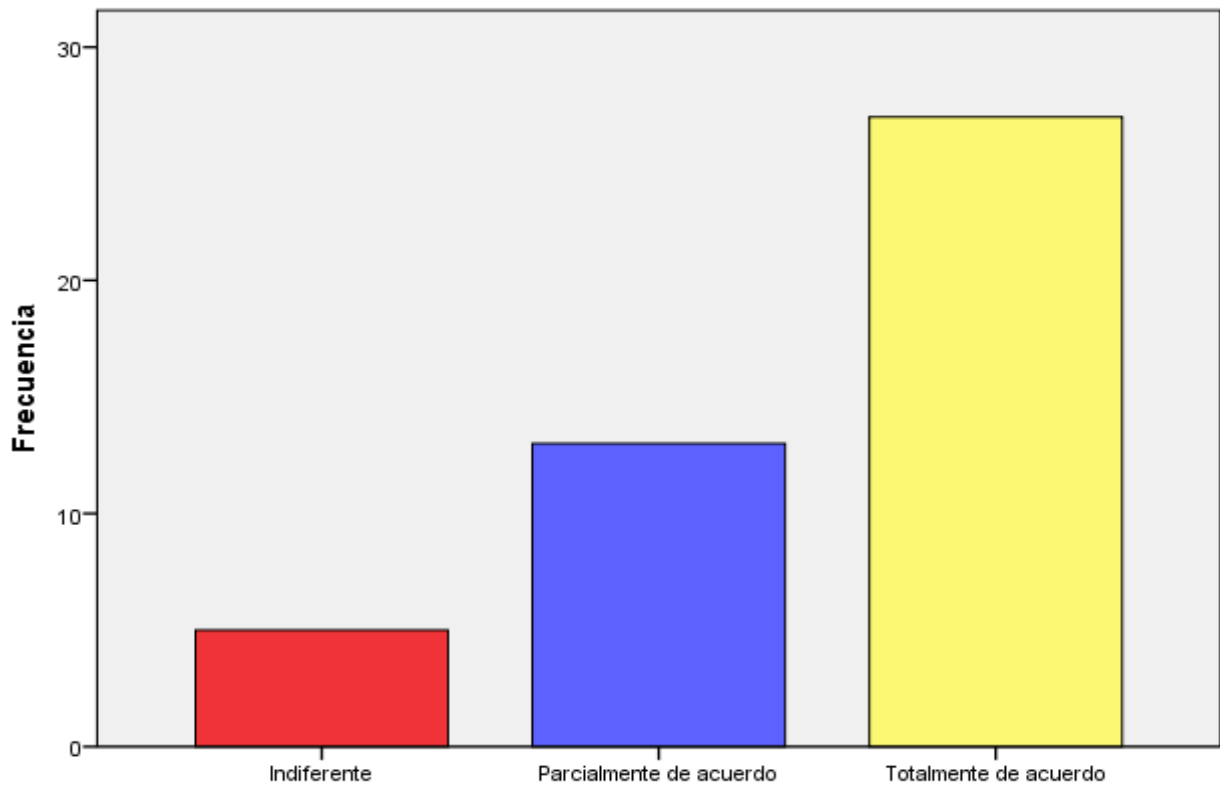


Figura 014. Gráfico de barras

Fuente: Elaboración Propia.

¿CREE UD. QUE EL INDICE DE MOROSIDAD ESTA ELEVANDO LA CARTERA DE CLIENTES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	11,1	11,1	11,1
	Parcialmente de acuerdo	13	28,9	28,9	40,0
	Totalmente de acuerdo	27	60,0	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACION

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 60% que están totalmente de acuerdo, el 28.9% respondió parcialmente de acuerdo y el 11.1% se mostró indiferente.

PREGUNTA07

¿CREE USTED QUE UNA MALA EVALUACION DE LA PRENDA INCREMENTA EL INDICE DE MOROSIDAD?

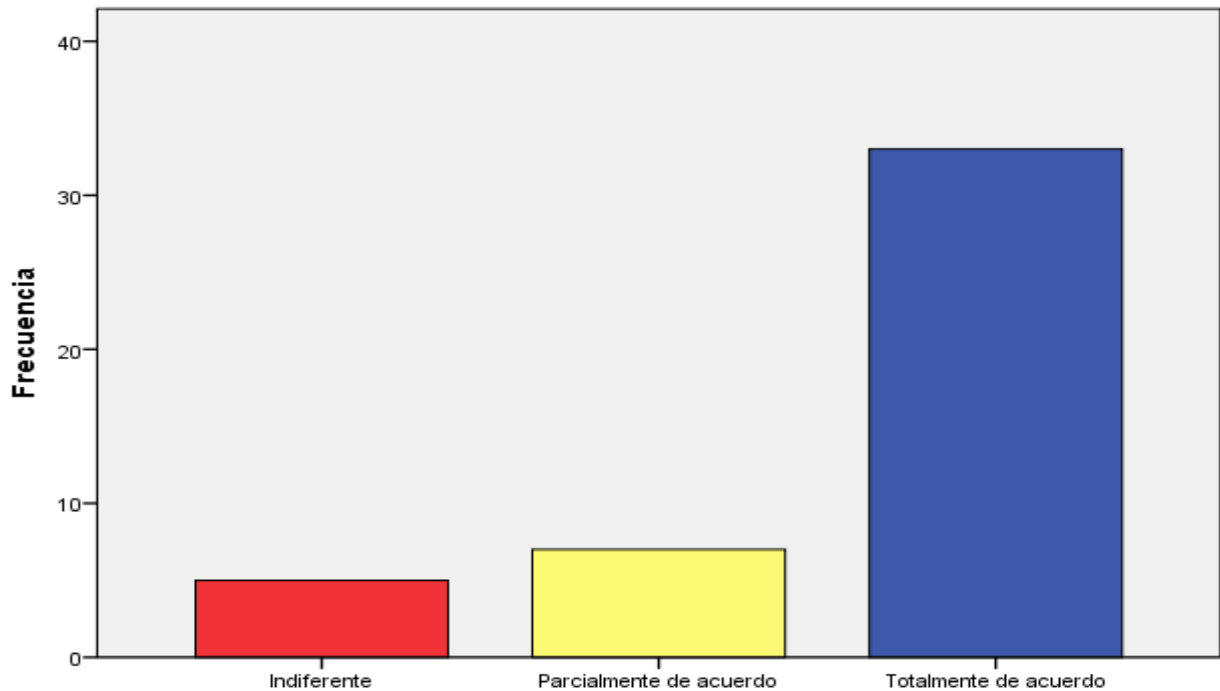


Figura 15. Gráfico de barras.

Fuente: Propia.

¿CREE USTED QUE UNA MALA EVALUACION DE LA PRENDA INCREMENTA EL INDICE DE MOROSIDAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	11,1	11,1	11,1
	Parcialmente de acuerdo	7	15,6	15,6	26,7
	Totalmente de acuerdo	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACION

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 73.3% que están totalmente de acuerdo que una mala evaluación de la prenda incrementa el índice de morosidad, el 15.6% respondió parcialmente de acuerdo y el 11.1% se mostró indiferente.

PREGUNTA 8

¿CREE UD. QUE EL SISTEMA CUMPLE CON EL PROPOSITO DE HACER MAS AGIL EL PROCESO DE COBRANZA?

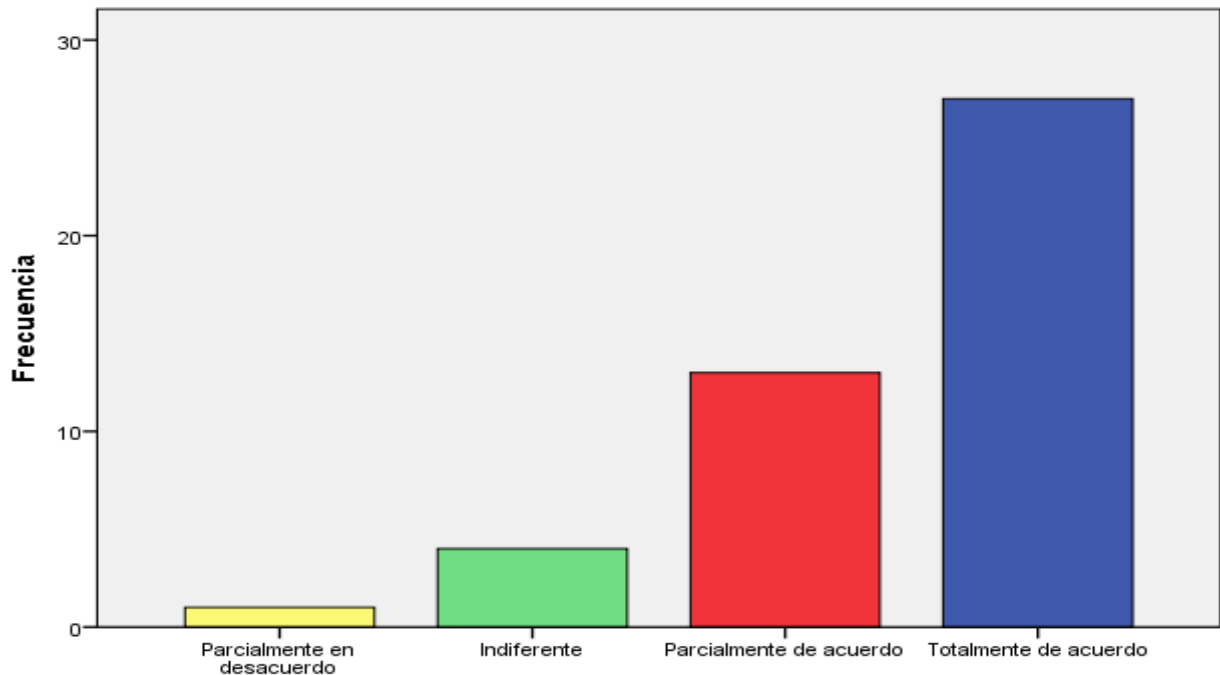


Figura 16. Gráfico de barras

Fuente: Propia

¿CREE UD. QUE EL SISTEMA CUMPLE CON EL PROPOSITO DE HACER MAS AGIL EL PROCESO DE COBRANZA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
Indiferente	4	8,9	8,9	11,1
Parcialmente de acuerdo	13	28,9	28,9	40,0
Totalmente de acuerdo	27	60,0	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACION

Los encuestados de la empresa solución respondieron en un 60% que están totalmente de acuerdo que el sistema cumple con el propósito de hacer más ágil el proceso de cobranza, el 28.9% respondió parcialmente de acuerdo, el 8.9% se mostró indiferente y el 2.2% parcialmente en desacuerdo.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados de la empresa Crediservicios Solución S.A.C. sobre el Sistema Prendario FinanCoop favorece el proceso de gestión de cobranza, se llegó a los siguientes comentarios:

Los resultados expresan el 31.10% de los encuestados si están de acuerdo con el uso del sistema FinanCoop que influye positivamente la gestión de cobranza de la Empresa, el cual nos indica que en la empresa existe conciencia de la necesidad de realizar las soluciones respectivas. Se tomó como antecedentes una tesis internacional y nacional, la tesis internacional de Chango que tiene como título “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda Agencia Pelileo”, y la indagación nacional de Chávez realizada en el 2018 lleva como aviso “Implementación de un Sistema Web para Optimizar el Proceso de Gestión de Cobranza en la Empresa Service Collection.” Finalmente, todo los informes recabado contribuyo a la pesquisa sobre las cobranzas, las mermas y retrasos con relación a las morosidades, de igual modo tome como evidencia para administrar de cualquier modo las carteras de usuarios retrasados que de igual forma se tiene el mismo problema en empresa que laboro.

Asimismo, un 28.9% de los encuestados si están parcialmente de acuerdo con la mejora del proceso de atención al cliente, que obtuvo que el 53.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo que el sistema ayuda a minimizar el índice de morosidad.

Rivas (2015) en su tesis Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empresa Sparza Club”, se tomó como referencia esta tesis por la eficacia y eficiencia de la gestión y su observación de las carteras agilizando transacciones internas de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se expondrán las conclusiones como respuestas a los objetivos que se han desarrollado en la investigación.

La presente investigación nos indica que el objetivo principal de “influir el proceso de cobranza en Crediservicios Solución S.A.C.”, imparcialmente se alcanzó a mejorar los procesos de cobranzas la conformidad del personal, y esto ayudo a reducir el tiempo de atención.

La utilización del sistema ayudo a controlar y bajar el índice de morosidad, como se mencionó en la realidad problemática, la morosidad es una de las debilidades de la empresa, la información que se reunía de los clientes se almacenaba en las hojas de cálculos, se perdía la información, se borraba o se tenía un aviso inexacta, en ocasiones se olvidaba actualizar las fechas de pago todo esto causaba malestar y a veces se llegaba al enfrentamiento con el usuario y un mala impresión para los futuros usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

El Sistema Prendario FinanCoop ha mejorado la calidad de atención al cliente; no obstante, se recomienda servirse de la información generada de visitas como un ítem de tasación al además de giro del cliente, esto mejorará el criterio para la facultad de próximos créditos.

Sobre el sistema se recomienda dar una capacitación a todo el personal involucrado con el sistema de cobro, el acoplamiento hacia un sistema puede salir poco incómodo, no obstante al ser un sistema de comprensión simple y de entendimiento sencillo su manejo es útil para la reducción del tiempo de atención.

En cuanto al índice de morosidad, se recomienda máximo seguimiento y navegación del sistema para visualizar en ella los reportes semanales, mensuales y anuales, así advertir la modificación de la morosidad, no será diligente acoplarse a algo fresco que beneficiará tanto al personal responsable como también a la empresa

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegsa, L. (2016). "En Definición de sistema informático (SI)" de Alegsa.com.ar. Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema%20informatico.php>
- AGUILAR, G., CAMARGO, G. (2003). *Análisis de la morosidad de la instituciones microempresas (IMF) en el Perú*. Lima, Perú. Recuperado de <http://old.cies.org.pe/files/active/0/Rmcred08.pdf>
- ASBANC. (2014). *Costo del crédito bancario vs crédito informal*. Lima, Perú: Departamento de Estudios Económicos ASBANC.
- Bermúdez, OV. y Velasquez, N. (2015). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013*. (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote).
- Caballero, Jorge. (2015) "Desarrollo de un Sistema Informático de selección personal para la empresa pública Celec Enernorte" utilizando herramientas de cuarta generación. Tesis para optar título de ingeniero, Universidad Tecnológica de Israel
- Caiza (2015) el "Modelo De Gestión de Cobranza Para Disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakarymuy" Ltda Agencia Pelileo" <http://bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>
- Chango, C. (2015). "Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia Pelileo (Bachelor's thesis)" recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>
- Chávez (2018), "Implementación de un Sistema Web para Optimizar el Proceso de Gestión de Cobranza en la Empresa Service Collection" Universidad Peruana de las Américas.
- Ettinger y Golieb Administración Crédito y Cobranza. 2a ed. México DF: Continental; 2000.p. 293

- Gutiérrez J (2017) "Diseño e implementación de un sistema informático para la administración de negocios" México, recuperado de <http://132.248.52.100:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/14687>
- Huatuco (2016), "Control Interno en la Gestión de Cobranza de la Empresa GERALD SAC". (pp. 10-25)
- Hernández Sampieri, Hernández y Baptista, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). "Metodología de la investigación. México".
- Estayno, M. G., Dapozo, G. N., Cuenca Pletsch, L. R., & Greiner, C. L. (2009). "Modelos y Métricas para evaluar Calidad de Software. In XI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación".
- LÓPEZ, Catherin. Tecnologías de la Información: Conceptos básicos, 2000
- Martínez, R.,(2014). "Propuesta de estrategia empresa para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDRIO) (Bachelor's thesis)".
- MEDINA, Carlos Andrés. Sistema Web para la gestión de tramite documentario de la municipalidad provincial de Sullana,2007
- Morizaki, A., Urday, S., Hidalgo, A., Rivera, M., Ramos, C., Cruz, L. y Bohorquez, V. (Febrero, 2016). *Análisis del comportamiento de la morosidad*. ASBANC Semanal, N° 185, Año 5, Lima, Perú: ASBANC.
- Miguel M. (2016). Estrategias en la Administración Del Riesgo De Los Prestamos Multired Para Disminuir La Morosidad En El Banco De La Nación – Huancayo, (Tesis para optar el Título de Magister en Contabilidad, Universidad Nacional de Huancayo) Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4217>.
- NORMA ISO 15489. Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones, 2006
- Pedrosa, S. (2015). Economipedia. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/control-de-credito.html>
- Melnik, Diana y Pereira, María Elina; Bases para la Administración Empresa: Organización y Servicios, Edit. Alfagrama, Argentina, 2006, Pág. 172

- Montero, Y. H., & Fernández, F. J. M. (2004). "Propuesta de adaptación de la metodología de diseño centrado en el usuario para el desarrollo de sitios web accesibles. Revista española de documentación científica, 27(3), 330-344".
- Rivas (2014) "Modelo de Gestión de Cobranzas Para el Mantenimiento de las Relaciones con los Proveedores en la Empresa Sparza Club"- lima
- Santillán y Gonzales (2015) "Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa S.A.", Huarmey, 2012.
- Sabana, M (2013). " UML con Rational Software Architec. Lima, Peru: Grupo Editorial Megabytes
- Vera Chica, L., y Romero Soto, M. (2014). Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador:
- Visser (1985) " Diseño de Investigación", citado en Arnau & Bono, 2008
- Viejo Hernando, D., & Lozano Ortega, M. Á. (2017). Tecnologías para el Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles. Alicante
- Vega, O. A., & Vinasco-Salazar, R. E. (2014). "CAPTCHA:¿ solución para la seguridad informática o problema para la accesibilidad/usabilidad web?. e-Ciencias de la Información, 4(2)".
- Zambrano (2015), "Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa CAJARDENSA". Universidad Autónoma de los Andes.
- Joyanes L. (2015) en su libro sistema de información en la Empresa, España: 1ra Edición
- Hernandez, R. (s. f.), metodología de la investigación, Colombia 5ta Edición
- Dapozo, Gladys, cuenca Pletch Liliana, (2009), Autoras de la revista modelos y metricas para evaluar calidad de software- Se Dici
- Baron Schuartz, Peter Zaitsev lenguaje de programación Msql avanzado 2da edicion
- Pere Brachfield Análisis del moroso profesional 1ra edición 2015
- Barría, Cecilia (2019) en su nota escrita para la BBC News Mundo periodico

ANEXOS

**ANEXO 1 “SISTEMA PRENDARIO FINANCOOP EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA CREDISERVICIOS
“SOLUCION” S.A.C AYACUCHO 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué Medida favorece el Sistema prendario FinanCoop a la gestión de cobranza de la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?	Determinar la influencia de sistema prendario FinanCoop en la gestión de cobranza de la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C.- Ayacucho 2019	El sistema prendario FinanCoop influirá positivamente la gestión de cobranza de la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C.- Ayacucho 2019	X1. Tiempo de atención al cliente	Tiempo transcurrido por cada gestión telefónica realizada	TIPO DE ESTUDIO: descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACION: no experimental Población y Muestra Población ésta conformada por 45 trabajadores muestra: igual a la población
				Cantidad de clientes gestionados	
				Tiempo transcurrido de una gestión a otra	
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	X2. Índice de morosidad	Porcentaje de clientes con alto índice de morosidad.	Técnicas e Instrumentos Tipo de instrumento: Encuesta - cuestionario
a. ¿De qué manera el sistema prendario FinanCoop influye el tiempo de atención al cliente en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?	a. Determinar si el sistema prendario FinanCoop influirá en el tiempo de atención al cliente en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019	a. El sistema Prendario FinanCoop influirá en la reducción del tiempo de atención al cliente en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C Ayacucho 2019		Cantidad de clientes con altos ingresos de pago	
b. ¿De qué manera el sistema prendario FinanCoop influye en el índice de morosidad para la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019?	b. Determinar si el sistema prendario FinanCoop influye el índice de morosidad para la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019	b. El sistema prendario FinanCoop influirá en la reducción del índice de morosidad en la empresa Crediservicios “Solución” S.A.C. Ayacucho 2019		Porcentaje de disminución periódicamente	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz De Operacionalización.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Gestión de cobranza	actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos	Tiempo de atención al cliente	Tiempo transcurrido por cada gestión telefónica realizada
			Cantidad de clientes gestionados
			Tiempo transcurrido de una gestión a otra
		Índice de morosidad	Porcentaje de clientes con alto índice de morosidad.
			Cantidad de clientes con altos ingresos de pago
			Porcentaje de disminución periódicamente

ANEXO 3: Instrumentos para la Recolección de Información

INSTRUCCIONES: Con el propósito de promover el uso de Tecnologías de la Información (TIC's) para la aplicación y mejora de procesos dentro de la Empresa, se le realiza la presente encuesta, con la cual se busca conocer la situación actual. El presente documento es confidencial, se confía en su honestidad al momento de responder las preguntas.

DATOS GENERALES

SEDE /OFICINA		
EDAD		
SEXO	M ()	F ()
FECHA	____/____/2019	

- **Totalmente en Desacuerdo**
- **Parcialmente en desacuerdo**
- **Totalmente de Acuerdo**
- **Indiferente**
- **Parcialmente de Acuerdo**

1 ¿Cree usted que el tiempo que se maneja mejora el nivel de cobranza?

- totalmente en desacuerdo ()
- parcialmente en desacuerdo ()
- indiferente ()
- parcialmente de acuerdo ()
- totalmente de acuerdo ()

2 ¿Cree usted que la cantidad de gestiones realizadas mejoran el índice de morosidad del cliente?

- totalmente en desacuerdo ()
- parcialmente en desacuerdo ()
- indiferente ()
- parcialmente de acuerdo ()
- totalmente de acuerdo ()

3 ¿Cree usted que se hacen las gestiones necesarias a los clientes?

- totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

4 ¿Cree usted que el alto índice de morosidad genera problemas en la Empresa Crediservicios Solución S.A.C.?

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

5 ¿Cree usted que el uso del sistema FinanCoop reduce el índice de morosidad?

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

6 ¿Cree usted que el índice de morosidad está elevando en la cartera de clientes?

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

7 ¿Cree usted que una mala evaluación de la prenda incrementa el índice de morosidad?

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

- 8 ¿Cree usted que el sistema cumple con el propósito de hacer más ágil el proceso de cobranza?
- totalmente en desacuerdo ()
 - parcialmente en desacuerdo ()
 - indiferente ()
 - parcialmente de acuerdo ()
 - totalmente de acuerdo ()
- 9 ¿Está conforme con el número de acontecimientos de la plataforma?
- totalmente en desacuerdo ()
 - parcialmente en desacuerdo ()
 - indiferente ()
 - parcialmente de acuerdo ()
 - totalmente de acuerdo ()
- 10 ¿Está de conforme con el tiempo de respuesta para el acceso a la plataforma?
- totalmente en desacuerdo ()
 - parcialmente en desacuerdo ()
 - indiferente ()
 - parcialmente de acuerdo ()
 - totalmente de acuerdo ()
- 11 ¿Cree usted que el tiempo aplicado en cada gestión incrementa los altos índices de morosidad?
- totalmente en desacuerdo ()
 - parcialmente en desacuerdo ()
 - indiferente ()
 - parcialmente de acuerdo ()
 - totalmente de acuerdo ()
- 12 ¿Cree que el tiempo es uno de los factores primordiales para el negocio?
- totalmente en desacuerdo ()
 - parcialmente en desacuerdo ()
 - indiferente ()
 - parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

13 ¿Está conforme con el sistema FinanCoop?

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

14 ¿Cree Ud. que es conveniente generar contraseña para cada usuario?

totalmente en desacuerdo

totalmente en desacuerdo ()

parcialmente en desacuerdo ()

indiferente ()

parcialmente de acuerdo ()

totalmente de acuerdo ()

RESULTADOS DE ANALISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA

N°	PREGUNTAS	totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	indiferente	parcialmente de acuerdo	totalmente de acuerdo
1	¿Cree usted que el tiempo que se maneja mejora el nivel de cobranza?	0.0%	0.0%	24.4%	35.6%	40.0%
2	¿Cree usted que la cantidad de gestiones realizadas mejoran el índice de morosidad del cliente?	0.0%	2.2%	15.6%	28.9%	53.3%
3	¿Cree usted que se hacen las gestiones necesarias a los clientes?	0.0%	0.0%	11.1%	46.7%	42.2%
4	¿Cree usted que el alto índice de morosidad genera problemas en la Empresa Crediservicios Solución S.A.C.?	0.0%	0.0%	13.3%	28.9%	57.8%
5	¿Cree usted que el uso del sistema FinanCoop reduce el índice de morosidad?	0.0%	0.0%	15.6%	28.9%	55.6%
6	¿Cree usted que el índice de morosidad está elevando en la cartera de clientes?	0.0%	0.0%	11.1%	28.9%	60.0%
7	¿Cree usted que una mala evaluación de la prenda incrementa el índice de morosidad?	0.0%	0.0%	11.1%	15.6%	73.3%
8	¿Cree usted que el sistema cumple con el propósito de hacer más ágil el proceso de cobranza?	0.0%	2.2%	8.9%	28.9%	60.0%
9	¿Está conforme con el número de acontecimientos de la plataforma?	0.0%	0.0%	7.1%	37.9%	55.0%
10	¿Está de conforme con el tiempo de respuesta para el acceso a la plataforma?	0.0%	0.0%	8.5%	33.9%	57.6%
11	¿Cree usted que el tiempo aplicado en cada gestión incrementa los altos índices de morosidad?	0.0%	2.3%	9.8%	29.3%	58.6%
12	¿Cree que el tiempo es uno de los factores primordiales para el negocio?	0.0%	0.0%	5.6%	38.6%	55.8%
13	¿Está conforme con el sistema FinanCoop?	0.0%	0.0%	0.0%	23.8%	76.2%
14	¿Cree Ud. que es conveniente generar contraseña para cada usuario?	0.0%	0.0%	4.2%	19.4%	76.4%

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE DATOS

TABLA 07: DE EVALUACION DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

“FINANCOOP PRENDARIO EN LA GESTIÓN DE OBRANZA DE LA EMPRESA CREDISERVICIOS “SOLUCION” S.A.C 2019”

CRITERIOS	CALIFICACIÓN DEL EXPERTO	1	2	3	PROMEDIO
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	100	95	95	97
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	95	85	95	92
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	95	90	90	92
4. Organización	Existe una organización lógica	95	90	95	93
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	100	85	95	93
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	100	95	95	97
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	95	80	100	92
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores	100	85	95	93
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	100	90	95	95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	95	90	95	93
PROMEDIO		98	89	95	94

Fuente: Elaboración Propia.

CONSTANCIA DE CREDISERVICIOS SOLUCION



Crediservicios
"SOLUCION" S.A.C
R.U.C. 20452749778 – PARTIDA N° 11018909
Ofic. Principal Av. Mariscal Cáceres N° 1287
Telf. 066-312183- Ayacucho
Agencia: Av. Ramón Castilla N° 342 - SJB – Ayacucho

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

**EL QUE SUSCRIBE, GERENTE GENERAL DE CREDISERVICIOS
SOLUCION S.A.C: EXPIDE LA PRESENTE:**

CONSTANCIA

Que la Srta. Edith Manuela Curi Fernandez, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:
EL SISTEMA PRENDARIO FINANCOOP EN EL PROCESO DE GESTION DE
COBRANZA DE LA EMPRESA CREDISERVICIOS SOLUCION S.A.C. Dicho trabajo se
ha realizado con el personal administrativo y representantes titulares de la empresa, durante los
meses de enero 2019 a diciembre del 2020 .

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Ayacucho, 12 de enero de 2021

CREDISERVICIOS "SOLUCION" S.A.C

Lic. Adm. Pablo Huillcahuari Bernabe
GERENTE GENERAL
DNI 41048999



ANEXO: VALIDÉZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Carta N° 01-2019

Señor(a):

JEFE DE LA OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

PRESENTE

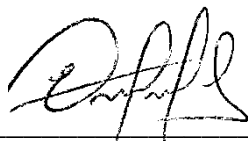
ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumento de investigación a través de “juicio de expertos del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional teniendo como tesis titulado **“EI SISTEMA PRENDARIO FINANCOOP EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA CREDISERVICIOS SOLUCIÓN SAC AYACUCHO 2019”** para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de Variables
- Instrumento de recolección de datos

Esperando la atención del presente reitero a Ud. las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



EDITH M. CURI FERNANDEZ

DNI N°: 45011020

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																										X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																									X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																								X		
4. Organización	Existe una organización lógica																								X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																								X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																								X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																								X		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																								X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																								X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																								X		

	Baja
	Regular
	Buena
	Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

98

r (a)
D^r

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: Edwin Benavente O.


DNI N°: 1062637 Teléfono/Celular: 957207743

Dirección domiciliaria: 022 CADU - LIMA

Título Profesional: ING - DE SISTEMAS

Grado Académico: MASTER

Mención: ADM DE EMPRESAS / TECNOLOGIA


EDWIN BENAVENTE ORELLANA
INGENIERO DE SISTEMAS
* Reg. CIP N° 14128
Firma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	95	100
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

	Baja
	Regular
X	Buena
	Muy buena

**PROMEDIO DE VALORACIÓN
OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

89%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: PEDRO COSMILLO CASTILLO


DNI N°: 09925834 Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria:

Título Profesional: CONTADOR PÚBLICO

Grado Académico: DOCTOR

Mención: EN ADMINISTRACIÓN


Firma

Dr CPC Pedro Cosillo Castillo
Matrícula 35819

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	95	100
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			✓	
4. Organización	Existe una organización lógica																				✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				✓
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

	Baja
	Regular
	Buena
	Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena Muy buena

Nombres y Apellidos: Victor Raúl Vivar Díaz

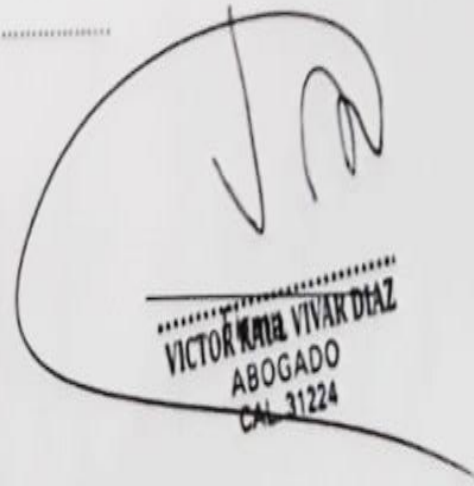
DNI N°: 22814221 Teléfono/Celular: 965453491

Dirección domiciliaria: La Oca h Union p2 1081 of. 605, Cerro de Lima

Título Profesional: Abogado

Grado Académico: Maestro

Mención: Defensor Penal


VICTOR RAÚL VIVAR DÍAZ
ABOGADO
CAL 31224

ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS

N°	GESTION DE COBRANZA								PROMEDIO			
	TIEMPO					INDICE DE MOROSIDAD			G C	SI	TIEMPO	INDICE DE MOROSIDAD
	1	2	3	4	5	6	7	8				
1	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
2	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4
3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5
6	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5
13	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
14	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
15	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
16	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5
17	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4
18	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
21	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4
22	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
25	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4
26	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4
31	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4
32	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4
34	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
35	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
36	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4
38	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5
39	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
40	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
41	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
42	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
44	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
45	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5

Elaboración: Fuente Propia

Base de datos

RELACION DE CLIENTES

N°	CLIENTES	PRENDA	MONTO	INTERES	F. DE PRESTAM	F. VENCIMIEN	ESTADO	DIAS TRAN	I+M	TELEFONO
1	Perez Lizarbe Cirila	EXHIBIDORA	1000.00	60.00	31/07/2019	26/08/2019	F. REMAT	455	2107.50	995485237
2	Nieto Miranda Yolanda Celis	plataforma	20000.00	1000.00	21/07/2019	29/08/2019	F. REMAT	452	38666.67	943908693
3	Garcia De Pillaca Tomasa A	01 Par de aretes y 01 sortija	500.00	30.00	20/06/2019	30/08/2019	F. REMAT	451	1044.75	991029567
4	roca ramirez marilly	anillo	435.00	26.10	08/08/2019	07/09/2019	F. REMAT	443	893.27	932830723
5	Cespedes Martinez Elvis	Laptop hp core i3-7gn	500.00	35.00	19/08/2019	18/09/2019	F. REMAT	432	1079.00	925925028
6	Castillo campomani betsy e	mototaxi bajaj 16078d	3000.00	180.00	05/03/2019	25/09/2019	F. REMAT	425	5917.50	991029567
7	Tito Velasquez Flora Raquel	camara digital	160.80	11.26	05/08/2019	29/09/2019	F. REMAT	421	338.46	934155360/92468493
8	Godoy mendoza raul	LAPTOP I3	140.00	9.80	05/09/2019	05/10/2019	F. REMAT	415	290.62	918834713/96605401
9	Coronado Espinoza Lourdes	arete pulsera	2500.00	125.00	16/03/2019	06/10/2019	F. REMAT	414	4437.50	999077000
10	Soto Cardenas Alicia	01 camara samsung	150.00	10.50	30/07/2019	07/10/2019	NOTIFICA	413	309.93	950216456
11	Castillo campomani betsy e	Mototaxi bajaj torito 2016	1000.00	60.00	06/04/2019	10/10/2019	NOTIFICA	410	1905.00	991029567
12	vera Muñoz yuri Arturo	escalera	70.00	7.00	10/09/2019	10/10/2019	NOTIFICA	410	174.42	966654845
13	Castillo campomani betsy e	Mototaxi bajaj torito 2016	500.00	35.00	15/03/2019	12/10/2019	NOTIFICA	408	1021.00	991029567
14	barrera arosi rud	TELEVISOR	650.00	45.50	16/09/2019	16/10/2019	NOTIFICA	404	1314.73	933026835
15	Bautista Tineo Celestina	JOYAS	290.1	14.51	16/05/2019	17/10/2019	NOTIFICA	403	501.63	938779602/93245446
16	Lavado Ore Judith Angela	impresora	129.10	9.04	11/10/2019	17/10/2019	NOTIFICA	403	260.50	930270118/06663721
17	Curi Huamani Wilber	Amoladora black-decker	35.00	3.50	20/09/2019	20/10/2019	NOTIFICA	400	85.17	912349716/94777371
18	Gomez Allende Luis	Laptop toshiba intel celerion, Laptop	600.00	42.00	17/07/2019	23/10/2019	NOTIFICA	397	1193.30	988880333
19	Rivera Flores Leandro	generador electrico	199.10	13.94	04/04/2019	25/10/2019	NOTIFICA	395	394.05	922411906
20	Atao Lopez Gloria	rotomartillo	200.00	14.00	26/07/2019	25/10/2019	NOTIFICA	395	395.83	952508119
21	Diaz Barboza Antony	laptop	500.00	35.00	24/08/2019	26/10/2019	NOTIFICA	394	987.17	992473762/93495229
22	De la Cruz Quicaña Deysi	Laptop toshiba intel celerion	100.00	7.00	27/09/2019	27/10/2019	NOTIFICA	393	196.95	959912826
23	Perez Montoya Carmelita	Televisos Smart tv DE 43"	806.00	48.36	01/07/2019	28/10/2019	NOTIFICA	392	1470.14	932093861
24	Atao Lopez Gloria	televisor samsung 32", amoladora,	350.00	24.50	19/08/2019	30/10/2019	NOTIFICA	390	684.25	952508119
25	Sahuña Oriundo Ruben	Equipo de sonido LG y Olla arrocera	1000.00	60.00	14/12/2019	30/10/2019	NOTIFICA	390	1815.00	966011672
26	Bautista Tineo Celestina	15 ollas renaware	7105.00	355.25	11/01/2019	31/10/2019	NOTIFICA	389	11871.27	938779602/93245446
27	Fajardo Tueros Jhovana his	friobar	1500.00	90.00	20/07/2019	31/10/2019	NOTIFICA	389	2715.75	973126153
28	gomez mayhua mariluz	refrigeradora	450.00	31.50	01/10/2019	31/10/2019	NOTIFICA	389	877.58	975353862/97885568
29	Berrocal mallico angela jud	computadora todo en uno	500.00	35.00	02/10/2019	01/11/2019	AVISO	388	972.67	993704482
30	Cordova Medrano Luis Albe	mototaxi 2016	4500.00	270.00	02/10/2019	01/11/2019	AVISO	388	8127.00	966627208
31	Quispe Flores Roberth Der	TELEVISOR SAMSUNG32"	70.00	4.90	31/10/2019	01/11/2019	AVISO	388	136.17	926716063/99474349
32	Hinojosa Garcia Carolina M	TELEVISOR + ANILLO	2997.80	159.87	02/08/2019	02/11/2019	AVISO	387	5122.54	924315667/96180262
33	Pacheco Rodriguez Artemio	motosierra STIHL	250.00	17.50	03/09/2019	02/11/2019	AVISO	387	485.13	994791793/97065357
34	Laura Sarsara Moises	Laptop HP	300.00	21.00	03/10/2019	02/11/2019	AVISO	387	582.15	910834474
35	Barrial ayala rosmery	laptop	180.00	12.60	03/10/2019	02/11/2019	AVISO	387	349.29	910299113
36	Lapa vargas Elisabeth	Televisor Panasonic de 32" led	335.00	23.45	05/06/2019	03/11/2019	AVISO	386	648.45	991637714
37	Gutierrez Jacinto Rocio	Mototaxi	5000.00	250.00	28/06/2019	03/11/2019	TELEFON	386	8291.67	999121378
38	Cordova Medrano Luis Albe	mototaxi 2017	7000.00	350.00	31/07/2019	03/11/2019	TELEFON	386	11608.33	966627208
39	huamani galindo wilder	motolineal bajaj pulsar	6000.00	300.00	05/08/2019	03/11/2019	TELEFON	386	9950.00	921235137/92120277
40	Torres Quispe Joseph	caja amplificadora sheriff	400.00	28.00	04/10/2019	03/11/2019	TELEFON	386	774.27	947286500

Fuente: elaboración propia

Base de datos en Excel

Anexo 7: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos y Presupuesto

Descripción	unid	p.u (s/)	Total
Personal			
Honorarios del jefe de proyecto	1	2500	2500
Honorarios del programador	1	7500	7500
Estadístico.	1	800	800
sub total			10800
Descripción	unid	p.u (s/)	Total
Bienes			
Laptop	1	1000	1000
Usb	1	25	25
Lapicero	2	0.5	1
Resaltador	2	1	2
Libros	3	30	90
impresión	1	20	20
Copias	50	1	50
sub total			1188
Descripción	unid	p.u (s/)	Total
Servicios			
fluido eléctrico	1	32	32
Internet	1	60	60
Teléfono	1	40	40
Movilidad	1	40	40
sub total			172
Descripción	unid	p.u (s/)	total

herramientas de programación			
USB	1	32	32
sub total			32
Otros gastos			100
sub total			100
TOTAL			12292.00

Fuente: elaboración propia

Financiamiento

Los gastos de la investigación, son autofinanciados (por el autor)

Cronograma de ejecución

CRONOGRAMA DE TRABAJO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Revisión bibliográfica	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2. Elaboración del proyecto	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
preparación del modelo de analisis	■	■	■	■	■	■	■	■																
Diseño					■	■	■	■	■	■	■	■												
Organización de la arquitectura del software									■	■	■	■												
3. Recolección de muestra									■	■	■	■	■	■	■	■								
4. Procesamiento de muestra									■	■	■	■	■	■	■	■								
5. Procesamiento de datos													■	■	■	■	■	■	■	■				
6. Redacción de informe													■	■	■	■	■	■	■	■				
Desarrollo y pruebas																	■	■	■	■				
7. Presentación del informe																					■	■	■	■

Fuente: elaboración propia