

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



**Comparación de estrategias de cobranza y morosidad de los  
clientes bancarios en la Provincia de San Martín 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autores:**

Katty Cristina Grández Meléndez  
Isabel Barco Guerrero

**Asesor:**

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz

Tarapoto, noviembre de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comparación de estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en la Provincia de San Martín 2022”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Katty Cristina Grández Meléndez, Isabel Barco Guerrero para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 04 días del mes de noviembre del año 2022



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 04 día(s) del mes de noviembre del año 2022 siendo las 09:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Eudal Delmar Santos Gutierrez, el (la) secretario(a): CPCC. Erika Liliانا Castro Carlos y los demás miembros, CPCC. Carlos Daniel Rosales Bardalez, Dr. Juan Félix Quispe Gonzales, y el asesor(a): Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Comparación de estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en la Provincia de San Martín 2022."

de los (las) bachiller (es): a) katty Cristina Grandez Melendez b) Isabel Barco Guerrero

c) ..... Conducente a la obtención del título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): katty Cristina Grandez Melendez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Isabel Barco Guerrero

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....  
Presidente/a

  
.....  
Secretario/a

.....  
Asesor

.....  
Miembro

.....  
Miembro

.....  
Bachiller (a)

.....  
Bachiller (b)

.....  
Bachiller (c)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias significativas entre las estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en San Martín, Perú, donde el estudio fue básica, de diseño no experimental descriptivo comparativo, de corte transaccional. Su muestra estuvo conformada por 132 clientes repartidos en 26 clientes para el banco Interbank, Continental y Scotiabank; mientras 27 clientes pertenecieron al Banco BanBif y Banco de crédito del Perú, aplicando instrumento del cuestionario, con estadístico Anova muestras independientes. Los resultados mostraron que un nivel de Sig. entre 0,058 a 0,999 mayor a 0.05 donde las medias de sus muestras no difieren de manera significativa, ya que todos los grupos son iguales con respecto a las similares estrategias de cobranza y el comportamiento de morosidad generada por el incumplimiento obligaciones financieras por parte de sus clientes. Se concluye que, las estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en la selva del Perú son homogéneos, siendo sus programas de cobro muy similares como plazos para efectuar sus cobranzas, filtro de evaluación para otorgar crédito, notificaciones de vencimiento, herramientas de comunicación para el cobro del préstamo y política de cobranza entre el banco Continental, BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú y Interbank.

Palabras clave: Cobranza, Morosidad, Bancos.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the significant differences between the collection and delinquency strategies of bank clients in San Martín, Peru, where the study was basic, with a non-experimental descriptive comparative design, of a transactional nature. His sample consisted of 132 clients divided into 26 clients for Interbank, Continental and Scotiabank; while 27 clients belonged to Banco BanBif and Banco de Crédito del Perú, applying the questionnaire instrument, with Anova statistical independent samples. The results showed that a level of Sig. between 0.058 to 0.999 greater than 0.05 where the means of their samples do not differ significantly, since all the groups are equal with respect to the similar collection strategies and the delinquency behavior generated by non-compliance with financial obligations by its clients. It is concluded that the collection and delinquency strategies of bank clients in the jungle of Peru are homogeneous, with their collection programs being very similar as terms to make their collections, evaluation filter to grant credit, expiration notifications, communication tools. for the collection of the loan and collection policy between Banco Continental, BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú and Interbank.

Keywords: Collection, Delinquency, Banks.