

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 Liliana 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.

Introducción

La morosidad del cliente se evidencia en cajas, cooperativas y bancos según Cardoso & Pinheiro (2020) el 80,4% de empresas financieras brasileñas y británicas presentan un 43% de morosidad en su cartera de clientes, siendo la tarjeta de crédito el producto con mayores problemas a resolver. En Perú las ofertas desmesuradas de tarjetas de crédito por parte de los bancos según Esteves et al. (2019) se ha elevado un 62% tasa de morosidad, ya que por la pandemia fue el medio de pago más empleado en las transacciones a nivel nacional, causando incertidumbre por la aplicación de dichas tecnologías en el mercado financiero (Corredor & Díaz 2018).

Es importante identificar la ineficacia en las estrategias de cobranza e incremento desmesurado de la tasa de morosidad del cliente del banco Interbank, Continental, Scotiabank; BanBif y Crédito; ubicados en el departamento de San Martín por qué se reconoce el destiempo del pago de crédito, además de la recesión económica generado por la pandemia COVID-19, conflictos políticos y desaciertos del Estado peruano. Esta investigación servirá para que las entidades financieras puedan detallar sus procesos de análisis objetivo y subjetivo del crédito.

Además de abordar el papel selectivo de sus tasas de interés en sus créditos otorgados, también podrán caracterizar las estrategias de cobranza desde la perspectiva del consumidor, reduciendo el riesgo del incumplimiento de pago de crédito generados por su morosidad (Barros et al. 2021). Beneficiándose el cliente mejorando su récord crediticio a través del diseño tentativo de estrategias de cobranza y evitando su morosidad, con el objetivo primordial en determinar las diferencias significativas entre las estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en San Martín, Perú.

Marco teórico

Los bancos en USA según Liu et al. (2021) programan acciones de cobro para cuentas de préstamos a plazo de consumo a lo largo del tiempo utilizando el modelo de decisión de Markov el cual es valioso para cuentas con tasas de interés altas y montos de préstamos

de medianos a altos, especialmente con efectos de cobranza más fuerte. Donde las acciones de cobranza implementadas bajo una política de cobranza óptima se ven afectadas por la tasa de interés, el monto del préstamo y los efectos de cobranza.

Para Bottero et al. (2021) los bancos italiano, europeos y estadounidenses muestran su política de tasa de interés negativa (NIRP) donde tiene efectos expansivos en la oferta de crédito a través de un canal de reequilibrio de cartera de clientes morosos. Afectando a más bancos con mayores activos líquidos donde los bancos expuestos reducen los activos líquidos, amplían la oferta de crédito, especialmente a las empresas con limitaciones financieras, y reducen las tasas de préstamo, lo que induce a las empresas a aumentar la inversión y la masa salarial.

Para los bancos, un procedimiento donde se optimiza el tiempo de recuperación del préstamo según Botha et al. (2021) muestra la probabilidad de pago (riesgo de incumplimiento) como de la tasa de pérdida (garantía de préstamo). Reaccionando positivamente a las carteras afectadas por incumplimientos sistemáticos (como una recesión económica) o morosidad episódica. La recuperación de una cartera de clientes morosos mejora los aspectos cuantitativos de la política de cobranza de un banco que confiar únicamente en la discreción arbitraria.

Además existe una relación positiva entre tasas de interés cobradas y cartera en riesgo de las instituciones de microfinanzas en Tazania. Donde su variable período de gracia y tamaño de los préstamos tuvo una relación negativa con la cartera en riesgo de las microfinancieras (Danstun & Harun, 2019). En México las organizaciones financieras logran cubrir los desafíos a afrontarse por el sector vinculándose con la necesidad de evidenciar las desventajas de la recuperación del crédito, impulsando la continuidad organizacional a partir de estrategias de cobranza que integren su doble finalidad económica y social (Gómez & Maldonado, 2019).

En Sudamérica según Ortega et al. (2020) la banca pública y privada ha adoptado distintas reestructuraciones de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. Además de la creación de nuevos productos crediticios que considera una estrategia fundamental para mitigar el impacto provocado por las restricciones establecidas por la pandemia covid-19.

Un caso controversial es el crédito estudiantil según Pérez-Roa (2018) los bancos diseñan estrategias de cobranza como enclaves bancarios para salvaguardar los riesgos financieros de transformar a los "sujetos pobres" en "sujetos financieros". También someten a un endeudamiento generalizado con la exigencia anual de garantías o codeudores. El consumidor financiero en el ordenamiento jurídico chileno según Goldenberg (2020) no considera el comportamiento esperado del proveedor financiero, en virtud de su deber, estando en mejores condiciones de aplicar herramientas preventivas para evitar que el deudor enfrente el sobreendeudamiento causando morosidad.

El sistema bancario privado de Ecuador entre 2005 hasta 2018 refleja morosidad en las carteras de consumo, microcrédito y vivienda del consumidor provoca un aumento de la morosidad del microcrédito de forma inmediata, y este efecto se mantiene hasta un mes después, donde se estabiliza y desaparece al décimo mes. Produciendo un aumento de la morosidad del consumidor sólo en el mediano plazo, después de siete meses (Uquillas & Tonato, 2022).

En contraparte según Ávalos (2020) los Jefes de Crédito de cooperativas de 25 entidades financieras del mismo país, carecen de conocimiento real para reducir los factores que motivan la morosidad, implementándose estrategias de cobranza que aseguren su utilidad, rentabilidad y estabilidad en el mercado financiero ya que la cartera de morosidad de los clientes ha aumentado gracias a la pandemia covid-19 .

Las estrategias de cobranza según Angulo (2014) es el análisis y previsión del riesgo así como las implicaciones que conlleva el uso de ciertos mecanismos para recuperar el crédito otorgado por el banco. Una política clásica de cobranza en los bancos según

Hordones & San vicente (2021) es concentrarse en los mercados que cobran tasas más altas sobre los préstamos y pagan tasas más bajas sobre los depósitos. Las estrategias y políticas de cobranza según Castro & Castro (2014) “las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos y condiciones a pagar” (p.146).

Aspectos generales de la cobranza según Aznar (2005) es porque “los clientes bancarios no cumplen con los tratos hechos por el banco, por no respetar las exigencias de los clientes en lo que se refiere a la documentación requerida para su pago, por malos tratos recibidos del personal del departamento de créditos y cobranzas” (p.17). La variable estrategias de cobranza esta compartido por la dimensión fases de la cobranza según Castro & Castro (2014) son los procesos por el cual circula un crédito que sea reportado como pago a destiempo distribuido en tres indicadores;

Como prevención donde son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente. Cobranza son las primeras etapas que tienen un costo bajo y tratan al cliente con gentileza para conservar su buena voluntad de pago. Extinción son acciones que encaminan a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes (Castro & Castro, 2014). Mientras la dimensión clasificación del cliente según el mismo autor indica que son clientes que podrían pagar puntualmente, pero descuidan las fechas de vencimiento donde se hace la clasificación de los deudores, especialmente para aquellos clientes que no pagan su crédito;

Donde se distribuye en tres indicadores como: cliente negligente es una persona apática para cumplir sus pagos donde no le importa las consecuencias de ser sancionado. Clientes atrasados temporalmente es cuando el individuo se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas en ciertos meses del año, denominándose cuentas morosas. Clientes sobre extendidos es cuando una persona reformula su cronograma de pagos generando mayores interese en el tiempo (Aznar, 2005). El Método periodo promedio de cobranza según Gitman (2003) “es utilizado para evaluar las políticas de crédito y

cobranza; donde se obtiene dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre el promedio de ventas diarias” (p.51).

La definición conceptual de la variable morosidad según Carvalho (2018) define la morosidad es la falta de pago oportuno del valor del TC. Este evento puede ser tanto financiero —pagos tardíos— como por mora o total insolvencia” (p.72). Para Guzmán (2014) es el proceso de sobreendeudamiento va más allá del incumplimiento de un compromiso: involucra la relación entre la microfinanciera, el deudor y otros actores. Además, tiene costos personales, económicos y sociales con diversas consecuencias para el presente y el futuro de los grupos domésticos y sus comunidades.

Los factores responsables de la morosidad según De Carvalho & Dantas (2021) pueden revisar y actualizar modelos de puntajes de evaluación de riesgo de crédito entre Inter-compañías y por clase contratación de la operación. Definiendo la provisión para deudores dudosos sobre el riesgo de cartera de los bancos calculado por la relación de deudores dudosos y stock de operaciones de crédito. Las pequeñas y medianas empresas (PYME) según Cowan et al. (2015) tienen préstamos garantizados y no garantizados en un 1,7% de probabilidades de no cumplir con los pagos de sus préstamos garantizados, pero no es más probable que incumplan estos préstamos generándose un alto índice de morosidad.

La variable morosidad esta compartido por la dimensión causas principales según Alsina (2009) es ocasionado por la política comercial del propio banco, la presión por vender más resultado créditos impagables, las empresas que obligan a su personal a efectuar esfuerzos comerciales sufren más impagos de los que ejercen una política de ventas selectiva. Mientras la dimensión tipos de morosidad radica en las características por el cual los clientes suelen atrasarse en los pagos de sus créditos distribuidos por tres indicadores como;

Distraídos en el ordenar sus fechas de pago, Accidentales ocurridos por eventuales percances y Mal manejo administrativo por parte de la institución financiera. Mientras los modelos de morosidad según Djeundje & Crook (2018) establece el método multiestado donde modelan la probabilidad de que una cuenta de crédito pase de un estado de morosidad a otro entre dos puntos cualesquiera de la vida de la cuenta, para evitar el incremento de morosidad de los clientes.

Metodológico

El artículo de investigación contiene un diseño no experimental puesto que no se alteró ni manipulo el comportamiento de las dos variables a estudiar, asimismo fue de corte transversal al recolectar información en un solo periodo determinado. De una alcance correlacional porque se pretendo conocer la posible relación de las estrategias de cobranza sobre la morosidad bajo la perspectiva del cliente bancario dentro de un enfoque de investigación cuantitativo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p.134)

El diseño muestral estuvo configurado por una población distribuida por 5 bancos pertenecientes a la provincia de San Martín, que suman un total de 200 clientes bancarios según el 50% del aforo dictaminado por el Ministerio de Salud del Perú, dicha participación se desarrolló en el periodo del 2022. Donde su muestra estuvo sujeta a 132 clientes bancario repartidos en 26 clientes para los bancos Interbank, Continental y Scotiabank; mientras 27 clientes pertenecieron al Banco BanBif y Banco de crédito del Perú respectivamente, empleándose la formula finita al tener conocimiento de la población exacta,

El muestreo empleado fue probabilístico, ya que todos los participantes tuvieron la oportunidad de participar en responder los cuestionarios. Mientras tanto, el tipo de muestreo considerado fue estratificado por ser dividió la población entre la muestra, hallándose la obtención de una constante K, posteriormente se multiplico por el número de aforo determinado por cada banco, por lo tanto, los investigadores tuvieron que

elegir a sus participantes según los criterios de inclusión; el primer criterio constan que todo aquel participante que deseo responder los cuestionarios debieron ser clientes de los bancos Interbank, Continental, Scotiabank; BanBif y Banco de crédito del Perú;

El segundo criterio se enfocó en que los clientes bancarios tuvieron consumiendo algún tipo de producto financiero y el tercer criterio estuvo sujeto que la residencia del cliente figure en la jurisdicción de la provincia de San Martín. Mientras tanto, el criterio de exclusión estuvo basado en que el cliente bancario solo consuma y realicen transacciones con cajas, cooperativas y financieras; el segundo punto toma en cuenta fue que los clientes pertenecientes a las provincias de Lamas, Moyobamba, El Dorado y Mariscal Caseres no podrán participar en dicho estudio.

La técnica de recolección de datos ejecutado en el estudio perteneció a la técnica de la encuesta y se asumió el cuestionario como instrumentos de recolección de datos para ambas variables donde para obtener los detalles precisos de la variable estrategias crediticias se empleó el cuestionario estrategias de cobranza diseñado por el autor Otoyá (2021) regido por la técnica del juicio de 3 expertos estimando con una validez del 90.33% representando un nivel altamente significativo y un Alfa de Cronbach de 0.898 puntos obteniendo un nivel aceptable convirtiéndose fiable el instrumento aplicado al igual que el segundo cuestionario.

Dicho, cuestionario estrategias de cobranza anuncia como objetivo obtener información respecto a las estrategias de cobranza de los bancos del departamento de San Martín; tal instrumento se aplicó de forma individual por un tiempo de 5 minutos, distribuido por 15 Ítems compartido en dos dimensiones. Primero son las fases de la cobranza consignado en 6 ítems, mientras la segunda dimensión clasificación de clientes consta de 9 ítems. En donde sus opciones de respuesta son de escala Likert como 1 = Nunca, 2 = Casi nunca 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre.

Para obtener los resultados de este instrumento de investigación se tuvo que establecer su baremo en escala de Stanones como bajo, medio bajo, alto para obtener una mejor interpretación de la variable. Para el cuestionario de morosidad se tuvo como objetivo obtener información respecto al nivel de morosidad de los clientes bancarios pertenecientes al departamento de San Martín, tal instrumento también se aplicó de forma individual por un tiempo de 5 minutos, distribuido por 15 ítems compartido en dos dimensiones.

La primera dimensión fueron las causas principales consignado en 8 ítems, mientras la segunda dimensión tipos de morosos consta de 7 ítems. En donde también sus opciones de respuesta fueron de escala Likert como 1 = Nunca, 2 = Casi nunca 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre entre una medición ordinal. Para obtener los resultados de este instrumento también se tuvo que establecer su baremo en una escala de Stanones como bajo, medio y alto obteniéndose una mejor interpretación de la variable.

En la primera etapa de la investigación, se seleccionó los posibles participantes registrándose con su número de Whatsapp para que después se les aplique los criterios de inclusión y exclusión, posteriormente se suministraron los dos instrumentos a los clientes bancarios enviándoles un link de Google formulario a modo de una encuesta piloto donde se aplicará el estadístico de Alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad en ambas variables.

Para procesar los resultados de los dos cuestionarios se tendrá que emplear el análisis estadístico descriptiva en función a describir el nivel de morosidad y estrategias de cobranza que serán representados a través de gráficos de barra; mostrando caracterización de sus dimensiones, también se aplicará el tipo de análisis estadístico inferencial como prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que consistirá en determinar la normalidad de los resultados hallados.

Mientras el estadístico del Anova tratara de mostrar el comportamiento de las medias de los diversos factores y el coeficiente de correlación Spearman que se empleara para comprobar o refutar la hipótesis de dicho estudio, con el fin de deducir y establecer

conclusiones acertadas mediante los objetivos planteados. Todo estará ingresado y procesado a través del software IBM SPSS Statistics versión 26.

Antes de publicar el artículo científico a una revista indexada a Scielo esta tendrá que ser evaluada por el comité de ética donde se esperará el dictamen del uso de consentimientos informados por parte de cada cliente perteneciente a los bancos Interbank, Continental, Scotiabank; BanBif y Banco de crédito del Perú que estará inmerso a la resolución de los cuestionarios. Además se evitará cualquier conflicto de intereses por parte de los clientes y los bancos involucrados e investigadores.

Antes de llegar a la dictaminación del estudio se contará con aprobación del comité de ética perteneciente a la Facultad de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto, por el cual, dicha aprobación será descrita en esta sección. Se respetará el anonimato de cada participante mientras toda redacción del proyecto y ejecución será a través de la norma internacional American Psychological Association (APA) pero sin salir de los parámetros, formatos y protocolos de investigación de la Universidad Peruana Unión.

Resultados

De manera equivalente, cuando se recolecto la información de las variables, se ordenó y proceso mediante el programa IBM SPSS Statistics, versión 26, donde se describieron los aspectos sociodemográficos de los clientes bancarios que participaron a voluntad propia, tal como se detalla en tabla1.

Variable	Indicadores	Recuento	Porcentaje
Genero	Femenino	38	29%
	Masculino	94	71%
	Total	132	100%
Edad	20 a 30 años	24	18%
	31 a 41 años	24	18%
	42 a 52 años	31	23%

	53 a más años de edad	53	40%
	Total	132	100%
Grado de Instrucción	Secundaria completa	72	55%
	Técnico incompleto	20	15%
	Técnico completo	11	8%
	Universitario incompleto	4	3%
	Universitario completo	13	10%
	Posgrado	12	9%
	Total	132	100%
Condición laboral	Público	26	20%
	Privado	27	20%
	Independiente	79	60%
	Total	132	100%
Producto financiero	Financiamiento comercial, empresa, etc.	37	28%
	Tarjeta de crédito	69	52%
	Préstamos personal, hipotecario, etc.)	26	20%
	Total	132	100%
Banco	Interbank	26	20%
	Continental	27	20%
	Scotiabank	26	20%
	BanBif	26	20%
	Crédito del Perú	27	20%
	Total	132	100%

Tabla 1 Descripción de la variable sociodemográfico de clientes bancarios

Nota: Archivo recuperado del cuestionario, resultado de IBM SPSS V26 20220.

Gran parte de los clientes bancarios en San Martín, son de género masculino 71%, pero varía según el tipo de régimen tributario del negocio, productos o servicios que adquieren el cliente en su entidad bancaria, el 63% presentaron edades entre 42 a 52 y 53 a más años, además los emprendedores con historial crediticio solo cuentan con secundaria completa 55%, reflejado por su condición laboral como independiente en un 60%, según León (2017) ratifica que la equidad de género, como la edad y sexo demuestran relación con los aspectos para emprender, puede darse el sustento el por qué solo un 29% de las mujeres son considerados como clientes bancarios debido a la dificultad de iniciar un negocio para las mujeres entre 30 a 40 años de edad, siendo relacionada con las limitaciones de financiamiento, sus roles sociales y los estereotipos cambiantes, donde se reconoce que la igualdad de género debe realizarse ahora desde

dentro de la familia (Aranzamendi et al., 2021). Mayormente por el miedo a la incertidumbre a la hora de emprender se relaciona principalmente con la posibilidad de descuidar el mantenimiento de su hogar por invertir tiempo y dedicarse a la puesta en marcha de un emprendimiento.

Es contundente el resultado de la condición laboral independiente del 60% en los clientes de los diferentes bancos, reflejado por la recesión económica causado por la pandemia Covid-19, las estrategias para cubrir los costos de la vivienda entre trabajadores público y privado de la zona rural y urbana fueron sus propios salarios, en su mayoría cuentan con sus propias casas, además utilizaron los ahorros de años anteriores y retiro de AFP (Villafuerte, 2021), direccionándoles al consumo de productos financieros como las tarjetas de crédito en un 52% , se concuerda con Niño de Guzmán (2020) donde el 41% de peruanos ya no percibieron ingresos económicos alguno e incluso perdió el trabajo, optando por retirar dinero de sus tarjetas de crédito e incrementado sus deudas y con nada de ingresos pasaron a ser morosos

De acuerdo a la prueba de normalidad se busco identificar la distribución de los datos observados con respecto a lo esperado, el cual determino la procedencia de su distribución normal con la misma media y desviación típica descrita en la tabla 2.

Tabla 2 Descripción de la prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Cobranza	Morosidad
N		132	132
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,16	2,13
	Desv. Desviación	,663	,635
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,284	,308
	Positivo	,284	,308
	Negativo	-,254	-,276
Estadístico de prueba		,284	,308
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de

Lilliefors. Recopilado del cuestionario, IBM SPSS V26 2022.

Dado a los 132 participantes del estudio se consideró el supuesto de normalidad de Kolmogórov-Smirnov mostrándose una distribución normal con nivel de Sig. Asintótica (bilateral) de 0,000 menor a 0,05 procediéndose a la aplicación de la prueba de ANOVA para muestras independientes, ya que los cinco bancos no tienen que ver entre ellos, al no ser considerado un mismo cliente en otros bancos.

En primer lugar, para lograr el objetivo principal se empleó la prueba de homogeneidad de varianzas entre las dos variables de estudio donde se contempló la Ho: existen homogeneidad de varianza, ya que el nivel de sig de la variable cobranza fue entre 0,168 hasta 0,468 mayor 0,05. Y también el nivel de sig de morosidad fue entre 0,006 hasta 0,129 mayor 0,05. Por lo cual cumplieron en aplicarse P-Valor > Anova F.

Tabla 3 Análisis de la prueba de homogeneidad de varianzas

	Variable	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Cobranza	Se basa en la media	1,642	4	127	0,168
	Se basa en la mediana	0,898	4	127	0,468
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	0,898	4	124,392	0,468
	Se basa en la media recortada	1,640	4	127	0,168
	Se basa en la media	3,670	4	127	0,007
Morosidad	Se basa en la mediana	1,819	4	127	0,129
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	1,819	4	125,407	0,129
	Se basa en la media recortada	3,786	4	127	0,006

Nota: P-Valor > Anova F existen homogeneidad de varianza, P-Valor < T Welch no existe homogeneidad de varianza, IBM SPSS V26 2022.

Después de confirmas la aplicación de la prueba de Anova en ambas variables, se planteó la Ho: las medias de las muestras no difieren de manera significativa y su H1: las

medias de las muestras difieren de manera significativa. De acuerdo a la tabla 4, el P-Valor del Anova entre la variable cobranza y morosidad ambos obtuvieron una Sig. 0,000 menor que 0,005 mostrando que las medias de las muestras no difieren de manera significativa, entonces Hay diferencias entre los grupos, por lo tanto, los grupos no se comportan igual entre las dos variables.

Tabla 4 Prueba de ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cobranza	Entre grupos	10,490	4	2,622	7,061	0,000
	Dentro de grupos	47,170	127	0,371		
	Total	57,659	131			
Morosidad	Entre grupos	5,218	4	1,305	3,481	0,010
	Dentro de grupos	47,593	127	0,375		
	Total	52,811	131			

En vista, que el Sig. En ambas variables fueron 0,000 menor 0,05 se consideró por defecto emplear el estadístico de HSD Tukey en la prueba post hoc comparaciones múltiples para ambas variables, descritas en la tabla 5 hasta 8 respectivamente. Donde se demostró las diferencias entre un banco con respecto a los demás y viceversa.

Posteriormente, aparecen todas las posibles combinaciones cuatro a cuatro entre los niveles de la variable factor (Banco), las diferencias entre sus estrategias de cobranzas (morosidad) medios de cada cuatro grupos, además del error típico de esas diferencias y el nivel de significación asociado a cada diferencia. Mientras, los grupos cuyas medias difieren significativamente al nivel de significación establecido (0.05 por defecto) están marcados con un asterisco descrita en la tabla 5 y 7.

Tabla 5 Pruebas post hoc Comparaciones múltiples para la variable cobranza

Prueba	(I) Banco	(J) Banco	Diferencia de medias (I-J)	Desv. Error	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
HSD Tukey	Interbank	Continental	,093	,167	0,981	-,37	0,56
		Scotiabank	,538*	,169	0,015	,07	1,01
		BanBif	,769*	,169	0,000	,30	1,24
		Crédito del Perú	,315	,167	0,333	-,15	0,78
	Continental	Interbank	-,093	,167	0,981	-,56	0,37
		Scotiabank	,446	,167	0,065	-,02	0,91
		BanBif	,677*	,167	0,001	,21	1,14
		Crédito del Perú	,222	,166	0,667	-,24	0,68
	Scotiabank	Interbank	-,538*	,169	0,015	-1,01	-0,07
		Continental	-,446	,167	0,065	-,91	0,02
		BanBif	,231	,169	0,651	-,24	0,70
		Crédito del Perú	-,224	,167	0,670	-,69	0,24
	BanBif	Interbank	-,769*	,169	0,000	-1,24	-0,30
		Continental	-,677*	,167	0,001	-1,14	-0,21
		Scotiabank	-,231	,169	0,651	-,70	0,24
		Crédito del Perú	-,454	,167	0,057	-,92	0,01
	Crédito del Perú	Interbank	-,315	,167	0,333	-,78	0,15
		Continental	-,222	,166	0,667	-,68	0,24
		Scotiabank	,224	,167	0,670	-,24	0,69
		BanBif	,454	,167	0,057	-0,01	0,92

Nota: *. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Por consiguiente, puede probarse que el banco Interbank con Scotiabank y BanBif, además del banco Continental con BanBif presentaron una Sig. de 0,015, 0,000 y 0,001 menores a 0.05 comprobando que las medias de las muestras difieren de manera significativa, es decir, que las banco Interbank posee estrategias de cobranza medio mayor que el Scotiabank y éstos mayor que los bancos Scotiabank y BanBif; se obtuvieron intervalos de confianza que no contuvieron el valor cero en la diferencia entre sus medias.

Mientras los bancos Interbank con Continental, Scotiabank con BanBif obtuvieron una Sig. de 0,981, 0,651 y el banco Crédito del Perú con todos cuatro bancos reflejaron una Sig. entre 0,333 hasta 0,667 mayor al nivel de 0.05 comprobando que las medias de las muestras no difieren de manera significativa, es decir, que el banco Interbank posee estrategias de cobranza medio diferentes que el Continental, Scotiabank, BanBi y éstos

diferentes entre el bancos Scotiabank y los cuatro bancos; donde no obtuvieron intervalos de confianza con valor cero en la diferencia entre sus medias.

Tabla 6 Subconjuntos homogéneos de variable cobranza

	Banco	N	Subconjunto para alfa = 0.05		
			1	2	3
HSD Tukey ^{a,b}	BanBif	26	1,73		
	Scotiabank	26	1,96	1,96	
	Crédito del Perú	27	2,19	2,19	2,19
	Continental	27		2,41	2,41
	Interbank	26			2,50
	Sig.			0,058	0,066

Nota: Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos, a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 26,391. b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

En este caso se aprecia la tabla 6, de la prueba HSD Tukey donde el grupo 1 formado por los resultados de los clientes bancarios que describen las estrategias de cobranza realizadas en los bancos BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú formarían un grupo homogéneo, siendo sus medias muy similares porque su Sig. fue de 0,058 mayor a 0.05 al igual que los grupos 2 y 3 los cuales tampoco presentaron que sus medias de sus muestras no difieren de manera significativa, finalizando que todos los grupos son iguales con respectó a las similares estrategias de cobranza aplicadas a sus propios clientes.

Después de discriminar la variable cobranza, se consideró el mismo procedimiento estadístico para poder identificar en comportamiento de las variables, demostradas en la tabla 7 y 6 respectivamente.

Tabla 7 Pruebas post hoc Comparaciones múltiples para la variable morosidad

Prueba	(I) Banco	(J) Banco	Diferencia de medias (I-J)	Desv. Error	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
HSD Tukey	Interbank	Continental	,127	0,168	,943	-0,34	0,59
		Scotiabank	,538*	0,170	,016	0,07	1,01
		BanBif	,423	0,170	,099	-0,05	0,89

	Crédito del Perú	,386	0,168	,153	-0,08	0,85
	Interbank	-,127	0,168	,943	-0,59	0,34
Continental	Scotiabank	,412	0,168	,110	-0,05	0,88
	BanBif	,296	0,168	,401	-0,17	0,76
	Crédito del Perú	,259	0,167	,528	-0,20	0,72
	Interbank	-,538*	0,170	,016	-1,01	-0,07
Scotiabank	Continental	-,412	0,168	,110	-0,88	0,05
	BanBif	-,115	0,170	,961	-0,59	0,35
	Crédito del Perú	-,152	0,168	,894	-0,62	0,31
	Interbank	-,423	0,170	,099	-0,89	0,05
BanBif	Continental	-,296	0,168	,401	-0,76	0,17
	Scotiabank	,115	0,170	,961	-0,35	0,59
	Crédito del Perú	-,037	0,168	,999	-0,50	0,43
	Interbank	-,386	0,168	,153	-0,85	0,08
Crédito del Perú	Continental	-,259	0,167	,528	-0,72	0,20
	Scotiabank	,152	0,168	,894	-0,31	0,62
	BanBif	,037	0,168	,999	-0,43	0,50

Nota: *. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Por su parte, en la tabla 7 se probó que el banco Interbank con Scotiabank y el banco Continental con Interbank presentaron ambos una Sig. de 0,016, menor a 0.05 ratificándose que las medias de las muestras difieren de manera significativa, es decir, que el banco Interbank posee alta tasa de morosidad medio mayor que el Scotiabank y éstos mayor que los bancos Continental con Interbank; obteniendo intervalos de confianza que no contuvieron el valor cero en la diferencia entre sus medias.

Mientras el banco Continental, BanBif y Crédito del Perú obtuvieron entre cuatro bancos una Sig. entre 0,99, hasta 0,999 mayor al nivel de 0.05 comprobándose que las medias de las muestras no difieren de manera significativa, es decir, que el banco Continental posee tasas de morosidad medio diferentes que el Crédito del Perú, BanBi y éstos diferentes entre el banco restantes; donde no obtuvieron intervalos de confianza con valor cero en la diferencia entre sus medias.

Tabla 8 Subconjuntos homogéneos de variable morosidad

	Banco	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
			1	2
HSD Tukey ^{a,b}	Scotiabank	26	1,88	
	BanBif	26	2,00	2,00

Crédito del Perú	27	2,04	2,04
Continental	27	2,30	2,30
Interbank	26		2,42
Sig.		0,111	0,095

Nota: Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos, a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 26,391. b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Dada a la misma prueba HSD Tukey, en el grupo 1 se formado por el resultado de los clientes bancarios que describieron la morosidad obtenida en los bancos Continental, BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú y Interbank forman un grupo homogéneo, siendo sus medias muy similares porque su Sig. fue de 0,111 mayor a 0.05 al igual que el grupos 2 de Sig. 0,095 los cuales tampoco presentaron que sus medias de sus muestras no difieren de manera significativa, finalizando que todos los grupos son iguales con respectó a al similar comportamiento de morosidad generada por el incumplimiento obligaciones financieras por parte de sus clientes.

Discusión

El primer punto a discutir es el análisis descriptivo sociodemográfico de los clientes bancarios en la selva del Perú, en su mayoría son procedentes del banco Interbank, Continental, Scotiabank, BanBif y Crédito del Perú; los cuales están distribuidos en casi todos los departamentos. Gran parte de sus clientes son varones entre los 42 a 53 años edad con negocio de servicios de régimen MYPE tributario, cabe resaltar que la mitad son emprendedores con secundaria completa, ya que el género, edad y sexo influyen en el emprendimiento de la persona (León, 2017). En este estudio participaron pocas mujeres, donde lo fundamenta Aranzamendi et al. (2021) quien ratifica que no se evidencian mujeres emprendedoras por la dificultad en iniciar un negocio propio, relacionada con sus limitaciones de financiamiento y estereotipos cambiantes. El mismo autor propone promover la igualdad de género desde núcleo familiar. Puede referente el temor de las mujeres genera en ella incertidumbre a la hora de emprender relaciona con la posibilidad de descuidar su hogar por invertir tiempo y dedicarse a la puesta en marcha de un emprendimiento.

Además, más de la mitad de los clientes bancarios tienen condición laboral independiente, generado principalmente por la pandemia Covid-19, donde sobrevivieron con sus propios salarios cuando eran trabajadores del sector público y privado, lo corrobora Villafuerte (2021) afirma que las personas para cubrir sus necesidades básicas en la pandemia utilizaron sus ahorros de años anteriores y el retiro de AFP, confinándolos al consumo de productos financieros como las tarjetas de crédito, comprobándolo también Niño de Guzmán (2020) donde ratifica que los peruanos ya no percibieron ingresos económicos y perdieron su trabajo en pandemia, optando por retirar dinero de sus tarjetas de crédito e incrementado sus deudas ocasionando altas tasas de morosidad.

El punto central a discutir fue determinar las diferencias significativas entre las estrategias de cobranza y morosidad entre los clientes bancarios, con respecto a la cobranza se distribuyó en el grupo 1 formado por el banco BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú donde presentaron estrategias de cobranza homogéneo, siendo sus medias muy similares al igual que los grupos 2 (Scotiabank, Crédito del Perú, Continental) y grupo 3 (Crédito del Perú, Continental, Interbank), los cuales tampoco las medias de sus muestras no difieren de manera significativa, finalizando que todos los grupos presentan estrategias de cobranzas similares aplicadas a sus propios clientes. Puede atribuirse estos resultados por tener los mismos plazos para efectuar sus cobranzas, por otra parte, el filtro de evaluación para otorgar un crédito es similares los cinco bancos, al igual que sus notificaciones de vencimiento, política de cobranza, los métodos empleados de comunicación para el cobro y gestión del préstamo. Este resultado refleja que debe mejorarse el programa de acción de cobro por parte de las entidades financieras de acuerdo a los hallazgos de Liu et al. (2021) dependerá de las cuentas de préstamos a corto, mediano o largo plazo donde sugiere aplicar el modelo de decisión de Markov siendo eficiente para cuentas con tasas de interés altas y montos de préstamos entre medianos a altos, esencialmente para cobros elevados. Ya que una

deficiente política de cobranza se verá afectada la tasa de interés, el monto del préstamo y los efectos de cobranza.

Con respecto a la morosidad, se consideró dos grupos donde el primer grupo conformado por el banco Continental, BanBif, Scotiabank, Crédito del Perú y Interbank donde su morosidad por parte de sus clientes forma un grupo homogéneo, siendo sus medias también muy similares al igual que el grupo 2 (BanBif, Crédito del Perú, Continental, Interbank) tampoco las medias de sus muestras no difieren de manera significativa, concluyendo que todos los grupos presentan similar comportamiento de morosidad generada por el incumplimiento obligaciones financieras por parte de sus clientes.

En cambios en los bancos italianos, europeos y estadounidenses reflejan parecidos resultados en sus políticas de tasa de interés negativa generando morosidad por parte de sus cliente después de la pandemia covid-19, conforme a Bottero et al. (2021) donde al igual que en este estudio tienen efectos expansivos en la oferta de crédito a través de un canal de reequilibrio de cartera de clientes morosos. Afectándose cada banco que emplea esta estrategia, dejándolos con mayores activos líquidos donde los bancos expuestos reducen los activos líquidos, ampliando su oferta de crédito, especialmente a empresas y trabajadores del sectores público y privado con limitaciones financieras, generando un sobre endeudamiento financiero ende elevar la tasa de morosidad de los propios bancos.

Desde luego, desde la perspectiva del cliente bancario se puede realizar análisis con mayor contundencia para mejorar las políticas de cobranza y disminuir la morosidad entre ellos, segmentando por género, edades y grado instrucción, donde se podrá disponer de resultados con mayor impacto que permitan comprender las causas y factores entre varones y mujeres que dejan de pagar sus obligaciones financieras y que estrategia de cobranza se debe emplear según el tipo de clientes obtenido, además de ser refutadas entre otras investigaciones a nivel internacional. Estas son opciones para

el atrevimiento de futuras investigaciones con la finalidad de profundizar el conocimiento del tema tratado.

Finalmente, la limitación en este estudio fue que solo se desagregó los clientes ubicados en una sola provincia de San Martín, obviando nueve provincias y no considerar clientes de departamentos como Loreto, Pucallpa y Huánuco. Por lo que es crucial al momento de analizar e interpretar los resultados por departamentos. En segundo lugar, para la determinar las causas reales de la morosidad del cliente bancario se debe emplear un enfoque cualitativo direccionado a los clientes emprendedores y perceptores de sueldos, en donde refleje los factores e evolución paulatina del proceso del incumplimiento del crédito.

Conclusiones

Este estudio permitió comprender la falta y desinterés de programas de emprendimiento por el sector bancario enfocadas a las mujeres que desean emprender, ya que este género suele cumplir con sus obligaciones financieras desde su etapa escolar con financiamiento por productos de belleza, en su mayoría las mujeres presentan un alto espíritu emprendedor, ya que, en la pandemia, ellas fueron creadoras de la mayoría de las iniciativas de los emprendimientos.

Además los hallazgos reflejan que las estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en la selva del Perú presentan estrategias de cobranza homogéneo, 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.

Cabe destacar que este estudio identificó el modelo de decisión de Markov utilizada en bancos estadounidenses que mejorarse eficientemente el programa de acción de cobro de cuentas de préstamos a corto, mediano o largo plazo para cuentas con tasas de

interés altas y montos de préstamos entre medianos a altos, esencialmente para cobros elevados.

Referencias Bibliográficas

Alsina, P. B. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.

Angulo Salazar, L. (2014). Prácticas financieras riesgosas para afrontar la crisis económica en los hogares: Entre malabarismos con el dinero y sobreendeudamiento: Risky Financial Practices to Face Household Economic Crises: Between Juggling and Overindebtedness. *Desacatos*, 44, 51-66.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=sxi&AN=95111370&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Aranzamendi, J. A. M., Villar, Y. M. P., & Marquina, M. C. G. (2021). Peruana del bicentenario: Promotora del emprendimiento en tiempos de crisis. *Comuni@cción*, 12(4), 332-342.

<https://www.redalyc.org/journal/4498/449870429008/html/>

Ávalos, V. (2020). Valoración de los factores de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito: Valuation of the Morosity Factors in the Savings and Credit Cooperatives.

Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias, 8(2), 53-66.

<https://doi.org/10.18848/2474-6029/CGP/v08i02/53-66>

Aznar Molina, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Ediciones Fiscales ISEF.

<https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA16&dq=estrategias+de+cobranza+banco&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjWo-revNP2AhVIUt8KHxNnCKMQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza%20banco&f=false>

- Barros, L. A. B. de C., Silva, C. K. dos S., & Oliveira, R. de F. (2021). Presença estatal no mercado de crédito: Bancos públicos e crédito direcionado na crise de 2008. *Revista Contabilidade & Finanças*, 32(87), 461-475. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202108930>
- Botha, A., Beyers, C., & de Villiers, P. (2021). Simulation-based optimisation of the timing of loan recovery across different portfolios. *Expert Systems with Applications*, 177, 114878. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.114878>
- Bottero, M., Minoiu, C., Peydró, J.-L., Polo, A., Presbitero, A. F., & Sette, E. (2021). Expansionary yet different: Credit supply and real effects of negative interest rate policy. *Journal of Financial Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.11.004>
- Cardoso, V. R. dos S., & Pinheiro, M. C. (2020). The influence of recession and macroeconomic variables on sectorial capital structure. *Revista Contabilidade & Finanças*, 31(84), 392-408. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201908100>
- Carvalho, C. J. de. (2018). Conditioning Factors of Late Payment of Trade Credit. *Brazilian Business Review*, 12(Special Ed), 72-91. <https://doi.org/10.15728/bbrconf.2015.4>
- Castro, A. M., & Castro, J. A. M. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estrategias+de+cobranza+banco&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjWo-revNP2AhVIUt8KHxNnCKMQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Estrategia%20cobranza%20&f=false>
- Corredor Higuera, J. A., & Díaz Guzmán, D. (2018). Blockchain y mercados financieros: Aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los mercados de crédito de América Latina. *Derecho PUCP*, 81, 405-439. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201802.013>

Cowan, K., Drexler, A., & Yañez, Á. (2015). The effect of credit guarantees on credit availability and delinquency rates. *Journal of Banking & Finance*, 59, 98-110.

<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2015.04.024>

Danstun, N., & Harun, M. (2019). The Effect of Credit Collection Policy on Portfolio at Risk of Microfinance Institutions in Tanzania. *Studies in Business & Economics*, 14(3), 131-144.

<https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0049>

De Carvalho, J. A., & Dantas, J. A. (2021). Relationship between market discipline and capital buffers in Brazilian banks. *Revista Contabilidade & Finanças*, 32(85), 109-125.

<https://doi.org/10.1590/1808-057x202010400>

Djeundje, V. B., & Crook, J. (2018). Incorporating heterogeneity and macroeconomic variables into multi-state delinquency models for credit cards. *European Journal of Operational Research*, 271(2), 697-709.

<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.05.040>

Esteves Pairazamán, A. T., Fernández Bedoya, V. H., Esteves Pairazamán, A. T., & Fernández Bedoya, V. H. (2019). Aplicación de estrategias de ventas de tarjetas crediticias para incentivar al comercio electrónico en los clientes de una cadena de bancos en Perú.

Revista Científica de la UCSA, 6(1), 23-32. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006\(01\)023-032](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006(01)023-032)

Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.

https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&pg=PA518&dq=estrategias+de+cobranza+banco&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjWo-revNP2AhVIUt8KHxNnCKMQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=cobranza&f=false

Goldenberg Serrano, J. L. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. (Spanish): OVER-

INDEBTEDNESS AND THE PARADIGMS OF THE RESPONSIBLE FINANCIAL CONSUMER

AND THE PROFESSIONAL FINANCE PROVIDER. (English). *Ius et Praxis* (07172877), 26(1),

1-27.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=edb&AN=143775551&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Gómez, G. L., & Maldonado, J. H. (2019). Los desafíos para las cooperativas de ahorro y préstamo de nivel básico en México. *Cooperativismo & Desarrollo*, 27(115), Article 115. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2019.02.01>

Guzmán Gómez, G. (2014). La deuda: Del sueño a la pesadilla colectiva. Endeudamiento de mujeres rurales del centro de Veracruz: Debt: from the Dream to the Collective Nightmare. Indebtedness of Rural Women in the Centre of Veracruz. *Desacatos*, 44, 67-82.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=sxi&AN=95111371&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS* (RUDICS).

<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hordones, C., & San vicente, A. Z. (2021). Structure, market power, and profitability: Evidence from the banking sector in Latin America. *Revista Contabilidade & Finanças*, 32(85), 126-142. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202010490>

León Serrano, L. A. (2017). La equidad de género en los emprendimientos. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 13(13), 107-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071-081X2017000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Liu, J.-H., Zhu, J., Wang, N., He, F., He, L., Song, H., Dong, Y., Zhang, L., & Wang, S. (2021). Quantitative Detection of Trace Copper by Using Graphene Oxide and X-Ray

Fluorescence Spectroscopy. *NANO*, 16(6), N.PAG-N.PAG.

<https://doi.org/10.1142/S1793292021500661>

Niño de Guzman Tapia, S. X. (2020, junio 21). La catástrofe de la ley del despido masivo. *UCSM*.

<https://www2.ucsm.edu.pe/la-catastrofe-de-la-ley-del-despido-masivo-2/>

Ortega, R. I., Palma, A. M., & Echeverria, D. L. (2020). Créditos en tiempos de covid-19:

Estrategias para una eficiente obtención responsable: Credit in times of covid-19:

strategies for efficient responsible procurement. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 917-933.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=147958389&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Otoya Minaya, C. R. (2021). La estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes del Estudio

Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61912>

Pérez-Roa, L. (2018). Gobernados por las deudas. El caso de los jóvenes adultos deudores de

los créditos Corfo de Santiago de Chile: Governed by debt: the case of young adult

debtors with Corfo loans in Santiago, Chile. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 455-

466. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54593>

Ramírez Ramírez, S., & Mauriola Gonzales, M. (2020). La evasión tributaria y su influencia en la

recaudación fiscal de las empresas del régimen general del distrito de Tarapoto, año

2018. *Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto*.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3650>

Uquillas, A., & Tonato, R. (2022). Inter-portfolio credit risk contagion including macroeconomic

and financial factors: A case study for Ecuador. *Economic Analysis and Policy*, 73, 299-

320. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.11.006>

Villafuerte, R. (2021). Estrategias financieras de docentes jefes de hogar durante la pandemia COVID-19. *Universidad Católica del Perú*, 3, 30.
<https://doi.org/10.18800/360gestion.202106.011>

Anexos

Anexo 1. Evidencia de Sumisión del artículo

21/12/22, 23:00

Gmail - [CORICODE] Aceptación de su artículo científico para proceso



isabel barco guerrero <isabel.barcoquerrero@gmail.com>

[CORICODE] Aceptación de su artículo científico para proceso

1 mensaje

Emilio Flores Mamani <comuniacion@outlook.es>
Para: "isabel.barcoquerrero@gmail.com" <isabel.barcoquerrero@gmail.com>
Cc: "k.crisi20@gmail.com" <k.crisi20@gmail.com>

21 de diciembre de 2022, 16:34

Buen día;

Isabel Barco Guerrero ORCID [0000-0002-5016-9221](https://orcid.org/0000-0002-5016-9221)

Katty Cristina Grández Meléndez ORCID [0000-0001-7743-6847](https://orcid.org/0000-0001-7743-6847)

Gracias por enviar el manuscrito, "**Comparación entre estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en San Martín, Perú**" a Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, queda aceptado su artículo científico, donde podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial:

URL del manuscrito: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/authorDashboard/submission/62>

Nombre de usuario/a: 5Isabel5

En caso de dudas, contacte conmigo. Gracias por elegir esta revista para publicar su trabajo.

Emilio Flores Mamani

--

Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.
ISSN 2219-7168 | eISSN 2226-1478
E.P. Ciencias de la Comunicación - Facultad de Ciencias Sociales
Universidad Nacional del Altiplano
[Av. Floral 1153, Código Postal 21001](https://www.unap.edu.pe/)
Puno, Perú.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=766fad2bf&view=pt&search=all&permthid=thread-f%3A1752860944232057888&simpl=msg-f%3A17528609...> 1/1

Anexo 2. Copia de la Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RESOLUCIÓN N° 0916-2022/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 12 de octubre de 2022

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **katty Cristina Grández Meléndez**, identificado(a) con código Universitario N° 201121605 y **Isabel Barco Guerrero**, identificado(a) con código Universitario N° 201310470, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **katty Cristina Grández Meléndez y Isabel Barco Guerrero**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 12 de octubre de 2022 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **katty Cristina Grández Meléndez y Isabel Barco Guerrero**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Contador Público.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Dr. Eudal Delmar Santos Gutierrez Secretario: CPCC. Erika Liliana Castro Carlos Vocal 1: CPCC. Carlos Daniel Rosales Bardalez Vocal 2: Dr. Juan Félix Quispe Gonzales Asesor: Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz	katty Cristina Grández Meléndez Isabel Barco Guerrero	Comparación de estrategias de cobranza y morosidad de los clientes bancarios en la Provincia de San Martín 2022	04 de noviembre, a las 09:30 horas	virtual u online sincrónica

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA




Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA