



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE CLIENTES
EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DISTRITO DE CHORRILLOS 2021**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS

LIZBETH BRIGHITH ALCALA GUTIERREZ

ORCID: 0000-0001-7130-3832

YOLY SIVIPAUCAR ALVARADO

ORCID: 0000-0002-4243-5761

ASESOR

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA

ORCID: 0000-0003-0184-8727

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Alcala Gutierrez, L. B., & Sivipaucar Alvarado, Y. (2022). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de Chorrillos 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Lizbeth Brighith Alcala Gutierrez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71427735
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-7130-3832
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yoly Sivipaucar Alvarado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76298810
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4243-5761
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0184-8727
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Marcelo Dante Gonzales Matos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08711426
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Paola Corina Julca García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10713347
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146

Datos de investigación	
Título de la investigación	Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de Chorrillos 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y Gestión Empresarial
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. MARCELO DANTE GONZALES MATOS quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. PAOLA CORINA JULCA GARCIA y MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE CLIENTES EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DISTRITO DE CHORRILLOS 2021”

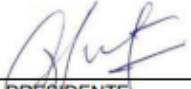

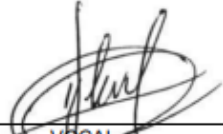
Presentado por las bachilleres:

- 1) LIZBETH BRIGHITH ALCALA GUTIERREZ
- 2) YOLY SIVIPAUCAR ALVARADO

Para obtener el Título Profesional de Contador Público; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

.....APROBAR POR UNANIMIDAD.....

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 18 de noviembre de 2022

 _____ PRESIDENTE MAG. MARCELO DANTE GONZALES MATOS	 _____ SECRETARIO MAG. PAOLA CORINA JULCA GARCIA	 _____ VOCAL MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA
--	---	---

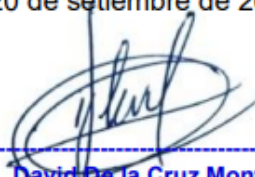
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA, docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de Asesor del (la) TESIS titulado (a):

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE CLIENTES EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DISTRITO DE CHORRILLOS 2021”, del (de la, los) estudiante(s) LIZBETH BRIGHITH ALCALÁ GUTIÉRREZ y YOLY SIVIPAUCAR ALVARADO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 20 de setiembre de 2022



Mg. CPC. David De la Cruz Montoya
DNI. N° 16438146

DEDICATORIA

Dedico a mi familia y a mi madre que desde el cielo no me abandona y a mí por nunca detenerme y creer en la perseverancia.

Lizabeth Brighith

Dedico a mis padres por el esfuerzo de querer que salga adelante y triunfe como persona.

Yoly Sivipaucar

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra Universidad por brindarnos esta oportunidad de ingresar como estudiantes y darnos enseñanzas. A nuestros asesores Mag. CPC. David De la Cruz Montoya y Edith Silva Rubio por su dedicación e indicaciones que nos permitieron avanzar y mejorar nuestro trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación e importancia de la investigación	17
1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio.....	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Hipótesis.....	38
3.4. Variables – Operacionalización	39
3.5. Métodos y técnicas de investigación	42
3.6. Procesamiento de datos.....	43
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables	47
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	49
4.3. Contrastación de la hipótesis	75
CAPÍTULO V DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones	81
5.2. Conclusiones.....	82
5.3. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población del distrito de Chorrillos
Tabla 2	Matriz de Operacionalización: Estrategia de cobranza
Tabla 3	Matriz de Operacionalización: Morosidad
Tabla 4	Escala de medición del cuestionario
Tabla 5	Validación del instrumento
Tabla 6	Coeficiente de Alfa de Cronbach: Estrategia de cobranza
Tabla 7	Coeficiente de Alfa de Cronbach: Morosidad
Tabla 8	V1.Estrategia de cobranza (agrupado)
Tabla 9	V2.Morosidad (agrupado)
Tabla 10	D1.Control de cobranza (agrupado)
Tabla 11	D2.Seguimiento de cobranza(agrupado)
Tabla 12	D3.Cobranza legal (agrupado)
Tabla 13	D4.Incumplimiento de pago (agrupado)
Tabla 14	D5.Clasificación del deudor (agrupado)
Tabla 15	D6.Índice de morosidad (agrupado)
Tabla 16	La empresa elabora los reportes de ventas a crédito para tener un control
Tabla 17	La empresa realiza un seguimiento de crédito al cliente que tiene dificultades en el pago
Tabla 18	La empresa brinda descuentos por pronto pago para que los clientes paguen a tiempo
Tabla 19	La empresa tiene como estrategia de cobranza notificar a sus clientes por correo electrónico adjuntando cronogramas de pagos
Tabla 20	La empresa a través de las notificaciones telefónicas hace la cobranza de sus deudas
Tabla 21	La empresa realiza cobranzas personales para recordar su deuda y tratar aspectos crediticios por incumplimientos
Tabla 22	La empresa contacta agencias de cobranzas como estrategia de cobro
Tabla 23	La empresa realiza notificación legal al cliente avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente
Tabla 24	La empresa ha exigido el pago de deuda a través de un proceso judicial

Tabla 25	La empresa cuenta con un adecuado vencimiento de pago para sus operaciones comerciales
Tabla 26	La empresa cumple en revisar de manera oportuna las cuentas corrientes para verificar la cartera Morosa
Tabla 27	La empresa utiliza algún tipo de calendario de pago para la cancelación de sus obligaciones.
Tabla 28	La empresa revisa exhaustivamente el historial de créditos de los clientes para saber la deficiente antes de otorgar un crédito
Tabla 29	La empresa realiza un listado de los clientes con cuentas dudosas
Tabla 30	La empresa contabiliza las pérdidas para saber cómo están los ingresos
Tabla 31	La empresa comunica mediante un formulario los motivos de pago para cada cliente
Tabla 32	La empresa toma importancia de pago de sus clientes para que no se vea afectada
Tabla 33	La empresa ha exigido a sus clientes una solución de pago por medio de llamadas
Tabla 34	Resumen de procesamiento de casos
Tabla 35	Prueba de normalidad de las variables Estrategia de cobranza y morosidad
Tabla 36	Contrastación de la hipótesis general
Tabla 37	Contrastación de la hipótesis específica 1
Tabla 38	Contrastación de la hipótesis específica 2
Tabla 39	Contrastación de la hipótesis específica 3

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación
Figura 2	V1.Estrategia de cobranza (agrupado)
Figura 3	V2.Morosidad (agrupado)
Figura 4	D1.Control de cobranza (agrupado)
Figura 5	D2.Seguimiento de cobranza (agrupado)
Figura 6	D3.Cobranza legal (agrupado)
Figura 7	D4.Incumplimiento de pago (agrupado)
Figura 8	D5.Clasificación del deudor (agrupado)
Figura 9	D6.Índice de morosidad (agrupado)
Figura 10	Porcentaje de resultados del ítem 1
Figura 11	Porcentaje de resultados del ítem 2
Figura 12	Porcentaje de resultados del ítem 3
Figura 13	Porcentaje de resultados del ítem 4
Figura 14	Porcentaje de resultados del ítem 5
Figura 15	Porcentaje de resultados del ítem 6
Figura 16	Porcentaje de resultados del ítem 7
Figura 17	Porcentaje de resultados del ítem 8
Figura 18	Porcentaje de resultados del ítem 9
Figura 19	Porcentaje de resultados del ítem 10
Figura 20	Porcentaje de resultados del ítem 11
Figura 21	Porcentaje de resultados del ítem 12
Figura 22	Porcentaje de resultados del ítem 13
Figura 23	Porcentaje de resultados del ítem 14
Figura 24	Porcentaje de resultados del ítem 15
Figura 25	Porcentaje de resultados del ítem 16
Figura 26	Porcentaje de resultados del ítem 17
Figura 27	Porcentaje de resultados del ítem 18

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE
CLIENTES EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DISTRITO DE CHORRILLOS
2021**

LIZBETH BRIGHITH ALCALÁ GUTIÉRREZ

YOLY SIVIPAUCAR ALVARADO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente trabajo sobre estrategias de cobranza y la reducción de los niveles de morosidad en una empresa agroindustrial de Chorrillos se realizó con el propósito principal de relacionar la variable estrategia de cobranzas con la variable morosidad en una sociedad agroindustrial, ya que se está viendo afectada en la liquidez y también perjudica a los colaboradores, los cuales solo perciben ingresos de esta empresa y no cuentan con otro soporte para cubrir sus gastos, por eso se da a conocer este trabajo para plantear y gestionar estrategias o alternativas para reducir estas cobranzas y poder elaborar nuestras conclusiones y recomendaciones. El trabajo fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, y para realizar la investigación fue necesario y de vital importancia saber y utilizar términos específicos que permitieron desarrollar más la búsqueda de estas variables; no obstante, los criterios de búsqueda fueron los siguientes descriptores: “Las políticas de cobranzas a los clientes”, “El factoring es relevante para las cobranzas de los clientes”, “Supervisar el área de cobranzas”. Estas relaciones fueron mezcladas de otras formas al momento de la exploración de información, con el fin de generar un mayor conocimiento de manera extensa para obtener un mejor criterio de búsqueda.

Palabras clave: gestión, estrategias y control interno.

**COLLECTION STRATEGIES TO REDUCE CUSTOMER DEFAULTS IN AN
AGROINDUSTRIAL COMPANY DISTRICT OF CHORRILLOS 2021**

LIZBETH BRIGHITH ALCALÁ GUTIERREZ

YOLY SIVIPAUCAR ALVARADO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present work on collection strategies and the reduction of delinquency levels in an agroindustrial company in Chorrillos was carried out with the main purpose of relating the collection strategy variable with the delinquency variable in an agroindustrial society, since it is being affected in liquidity and also harms the collaborators, who only receive income from this company and do not have other support to cover their expenses, that is why this work is disclosed to propose and manage strategies or alternatives to reduce these collections and be able to elaborate our conclusions and recommendations. The work was descriptive and presented a non-experimental design, and to carry out the research it was necessary and of vital importance to know and use specific terms that allowed further development of the search for these variables; however, the search criteria were the following descriptors: "The customer collection policies", "Factoring is relevant to customer collections", "Supervise the collections area". These relationships were mixed in other ways at the time of information exploration, in order to generate a greater knowledge extensively to obtain better search criteria.

Keywords: management, strategies and internal control.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, que se centró en un análisis de las estrategias de cobranza y la morosidad en una empresa agroindustrial de Chorrillos, dio a conocer nuevas reglas o políticas que se aplicaron para este tema ya que la mayoría de las ventas que fueron realizadas tuvieron un volumen del 90 % de crédito en cada factura que se vendió. Esta investigación fue importante porque facilitó tener una mejor estrategia de cobranza a los clientes que tuvieron cuenta morosa.

Por lo cual se planteó aplicar estrategias, diseños y políticas de cobro para disminuir el nivel de morosidad que existió en la sociedad agroindustrial, a manera de, examinar y analizar cuáles fueron los orígenes que estuvieron ocasionando estos altos índices de morosidad. Se aprobó estas nuevas opciones o medidas de trabajo que se acomoden a nuevos retos y exigencias que no estuvieron proyectadas al principio.

Así, en esta investigación se incluyeron los capítulos que se detallan a continuación:

El capítulo primero indicó el problema, se habló de la realidad problemática nacional, internacional y local. También se mencionaron los problemas principal y secundarios, se presentó la justificación, se definió los objetivos y se mostraron las limitaciones que se presentaron en la tesis realizada.

El capítulo segundo planteó el marco teórico, los antecedentes de estudios, las teorías, las dimensiones de las variables, además de definir los términos que se usaron en la investigación.

El capítulo tercero presentó la metodología, en el que se expuso el tipo, diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis, la matriz de operacionalización

y la forma en que los métodos, las técnicas y los procedimientos realizados y que fueron reflejados en los gráficos.

En el capítulo cuarto se realizó un análisis de los datos recogidos, asimismo se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos y pruebas de normalidad bajo instrumentos de la investigación y por medio de tablas y figuras de los resultados para luego contrastar las hipótesis.

El Capítulo quinto planteó las discusiones, conclusiones y recomendaciones se analizó y se constató las discusiones de trabajos realizados y enfocados a las mismas variables, se expuso las conclusiones y recomendación en base al trabajo realizado

Finalmente, se incluyeron las referencias bibliográficas en la que se detallan la bibliografía utilizada, luego se presentaron los anexos requeridos como las matrices, instrumentos, reporte del turnitin. Etc.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En Ecuador la empresa Poli distribuciones S.A. la mayor parte de sus ventas fueron realizadas al crédito, mediante estudios e investigaciones se detectó una inestabilidad financiera causando un déficit en la entidad (García y Salazar, 2019).

Este resultado de todo esto fue los malos manejos de la toma de decisiones ya que aún no pueden recuperarse de manera rápida.

La entidad bancaria tiene un comportamiento en la tasa de morosidad situándose en 4,6% en el negocio de la banca de España, tomando los datos con mucha reserva por que podría obtener medidas moratorias (Carrascosa, 2021).

En la morosidad de la gestión bancaria plantean nuevos materiales para sobreponer los déficits presentes. Ciertas instituciones quedan adeudadas en el mercado por el incremento en su deuda pidiendo apoyo al estado.

Núñez y Pinedo (2018) implementaron estrategias para sus cobranzas con el propósito de reducir las cuentas morosas en la entidad Inversiones y Servicios Horizonte SAC., de la ciudad de Trujillo, determinándose que, gracias a dichas técnicas realizadas a este informe se alcanzó a reducir de 40% a un 37% la mora.

En esta posición de opiniones, es de importancia recalcar que, aun cuando las organizaciones tengan una eficiente gestión de sus operaciones, a su vez también es perjudicada por una deficiente gestión de cobranza capaz de llegar a reducir el nivel de liquidez y por tanto su rentabilidad.

López (2017) destaca la calidad de gestión de cobranza y en la salvación de cuentas que faltan cobrar para que no afecten negativamente a los resultados, pues

según el autor la empresa tiene una falencia en estos aspectos por el escaso seguimiento y control.

Se observan frecuentemente problemas de esta naturaleza, que, al no ser atendidos, influyen en las operaciones de las empresas en el mediano plazo, pues afectan directamente al capital de trabajo.

La empresa Electro Ucayali S.A. encuestó a sus 43 trabajadores para establecer el dominio de las cuentas por cobrar para definir políticas internas (Oroche y Ríos, 2020). Busca minimizar la morosidad, dando opciones que ayuden a maximizar la liquidez en las empresas.

Arroyo y Rodríguez (2018) determinaron las políticas de cobranzas en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Trujillo, la cual demostró que el ambiente económico y financiero de la sociedad existía incidencias ya que evaluaron el área de cobranzas, aplicando métodos necesarios.

Buscaron diagnosticar el problema y revisando los documentos para comprobar efectivamente la liquidez y rentabilidad.

Agrhicol SAC en sus inicios producía y comercializaba en Perú las semillas de maíz de la multinacional Cargill, labor realizada con mucho éxito. Posteriormente y luego de la compra de ésta por otra multinacional, es que Agrhicol SAC estableció una nueva alianza con una importante empresa del Brasil, Semeali Sementes Híbridas Ltda., para colocar a la disposición de los agricultores del Perú los similares materiales con excelente calidad y eficiencia productiva que esta empresa produce en Brasil (Agrhicol, 2021).

De acuerdo a la información conseguida en la entrevista elaborada por las investigadoras al administrador de la empresa Agrhicol SAC., se pudo constatar que esta

empresa en estos últimos años ha tenido deficiencias en su gestión de cobros debido a la lentitud en la prevención de las cuentas por cobrar al manejar aproximadamente el ochenta por ciento de su cartera a un plazo que oscila entre los 45 y 60 días; asimismo, se evidenció el no cumplimiento de las políticas de cobro ya que en reiteradas oportunidades los clientes no cumplen con pagar en las fechas previamente acordadas, y en muchos casos la compañía a fin de no perder al cliente le brinda facilidades de pago, lo que compromete su nivel de liquidez.

Es así pues de esta manera que Agrhicol SAC se mantiene niveles de morosidad que de no remediarse podrían comprometer su subsistencia, ya que es usual que los clientes no cancelen a tiempo sus deudas no por dificultades del cliente sino porque sabe que la empresa es condescendiente con ellos.

De igual forma, se pudo evidenciar que Agrhicol SAC tampoco cuenta entre su equipo de talento humano, con personal especializado que tenga las competencias y habilidades para realizar el análisis y gestión de las cobranzas, así como elaborar reportes de éstos para la Gerencia Administrativa de la organización. Los individuos encargados que aun trabajan en el área de cobranzas no brindan información fidedigna acerca de los ingresos percibidos en efectivo y no depositan íntegramente dichos montos a las respectivas cuentas corrientes de la entidad.

Esta situación afecta el cumplimiento en el pago a los empleados y el habitual desempeño de la sociedad, además impide la elaboración de medios (créditos) que permitan optimizar los niveles de liquidez, debido a que los entes financieros no prestan dinero a aquellas organizaciones que no tienen capacidad de pago.

Esta problemática originada por las políticas y procedimientos de administración del efectivo y cuentas por cobrar debido a los retrasos ocasionados a nivel de los cobros a los clientes afectó a la compañía desde la perspectiva del flujo normal de las operaciones hacia los convenios y cargos en el corto plazo tales como el pago a sus para el éxito comercial, de progresar, de extender, diversificarse o más aún, de su duración en el ambiente actual y de conservarse en el tiempo, ante el peligro a los cuales se expuso la disposición del producto de estas faltas.

Ante este escenario, Agrhicol SAC., se encuentra obligada a realizar estrategias de cobro para disminuir los clientes morosos, y con ello, recuperar su flujo de caja y por ende obtener adecuados niveles de liquidez, aumentar su capital de trabajo, brindar una mejor prestación a los clientes y garantizar la continuidad de las operaciones. Dentro de este entorno, es considerable señalar que, en este estudio tiene como finalidad realizar estrategias de cobranzas para reducir la morosidad en una sociedad agroindustrial de Chorrillos. Por tal razón el objetivo de proponer las opciones expuestas a Gerencia que le faculten ejercer las correcciones necesarias orientados hacia el diseño de políticas y estrategias hacia el fortalecimiento de su gestión de cobranzas, incrementar los niveles de ingresos, lograr más clientes, extender sus mercados, rivalizar en precios y, entender la posición efectiva de la entidad en términos de sus niveles de liquidez para admitir los esfuerzos respectivos de lograr sus objetivos y lograr el objetivo a corto, mediano y largo plazo.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con el incumplimiento de pago de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?

¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con la clasificación del deudor de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?

¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con el índice de morosidad de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Es proveer de información sobre el tema de las estrategias de cobranzas en la morosidad de los deudores, con el fin de dar resultados que ayuden a mejorar las estrategias de cobranzas en la empresa, permitiendo generar un mayor ingreso en la empresa.

1.3.1. Justificación teórica

Se verificó determinar la morosidad que existe entre las cuentas por cobrar en una empresa agroindustrial en Chorrillos, 2021.

1.3.2. Justificación práctica

Se verificó la finalidad de generar una revisión de la información obtenida con el propósito de solucionar las estrategias de cobranzas del deudor de clientes deudores para mejorar los niveles de liquidez que vienen registrándose en dicha organización.

1.3.3. Justificación metodológica

Se verificó la actual información ya que, la metodología que se aplicará, constituye en sí mismo, un aporte a ser considerado en la realización de futuras investigaciones en el área se realizaron encuestas y un cuestionario en los pobladores de distrito chorrillos.

1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre las estrategias de cobranzas con la morosidad de los clientes en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.

Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.

Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con el índice de morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.

1.5. Limitaciones de la investigación

A fin de llevar a cabo la actual indagación se considera que no hay ningún tipo de limitaciones por cuanto se trata de un tema que es de actualidad y es posible tener acceso a la información bibliográfica y demás datos de campo requeridos para lograr los objetivos propuestos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Seguidamente se presentan los estudios que sirven de antecedente en el ámbito internacional, síntesis de conocimientos existentes en la temática a estudiar en este estudio y que representan un marco de referencia para llevar a cabo una adecuada interpretación de la información obtenida.

Internacionales

Coronel (2019) plantea un modelo de gestión de cobros en una cooperativa, trabajo de grado de la Universidad Simón Bolívar Sede Ecuador. Tuvo como objetivo del estudio delinear una guía de gestión de cobranza para la recuperación de los créditos vencidos, se trata de una investigación enmarcada dentro del análisis descriptivo y al mismo tiempo exploratorio; el método fue de análisis cuantitativo y cualitativo. Para recaudar información se emplearon fuentes de naturaleza secundaria. Se tomó en cuenta las normativas que habían definido la SBS y la SEPS además distintos textos y normativas relacionadas con la gestión de cobranzas.

Los principales vínculos del estudio indican que la cooperativa adolece de la falta de control necesario debido a un inadecuado examen referido a la realidad de sus cobranzas, por lo que la gran parte de la mora corresponde a cobranzas vencidas de máximo maduración.

Salazar y Mora (2020) expusieron que las estrategias de gestión para recuperar la morosidad en la compañía Austro Distribuciones, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objeto de este estudio consistió en comparar estrategias de gestión para la salvación de cartera e implementarlas a la sociedad, con el fin de mejorar la liquidez. Desde una perspectiva metodológica, se trata de una indagación de tipo descriptiva-

explicativa, la cual consiente recurrir con prácticas apropiadas en la gestión de cobros para reducir la lista de cobranza vencida de la empresa. Asimismo, es importante mencionar que se empleó un enfoque mixto. La información se obtuvo de los trabajadores que están a cargo de la gestión de cobranza, mediante materiales creados para entrevistas y encuestas, seguidamente se realizó un examen de conducta de los indicadores financieros, así como también de artículos de distintos autores para respaldar el enfoque bibliográfico.

En este estudio se concluye que, la recomendación del plan proyectado, permite decidir una estrategia más factible dirigida hacia una buena solvencia de liquidez de la organización estudiada.

Reyes (2017) en su tesis sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana. Trabajo de grado en la Universidad Católica de Ecuador. El propósito del estudio fue confrontar el desarrollo de la aceptación y salvación de la cobranza de crédito de la Cooperativa Afro Ecuatoriana. Desde otro enfoque metodológico, este análisis fue de carácter descriptivo, aplicando tácticas y herramientas como entrevista directa al Jefe de cobranzas y otros sondeos elaborados a los asociados que aportaron datos importantes para el avance de este estudio. El objetivo más importante de esta investigación señala que, la Cooperativa en la etapa 2016, admitió varios procedimientos de crédito, se consignó el 40% a créditos de gasto siendo la mayor cifra de instrucciones aceptadas, la cifra mínima de créditos aceptados pertenece al cargo de vivienda (14%); se comprobó que la Asociación carga con cobranza expirada similar al 37% del importe total saldado.

Se ha determinado que la Asociación sostiene un elevado nivel de cobranza expirada, con dificultades de solvencia en las acciones productoras de los asociados y que los ingresos siguen estáticos aportaron datos importantes para mejorar la cobranza comprobando en las áreas con porcentajes.

Morales y Morales (2019) en su tesis sobre Evaluación del desarrollo reparación de cartera de la Empresa Eléctrica de Quito, Universidad Central del Ecuador. El objeto del estudio fue analizar la gestión de su cartera vencida a través de varias técnicas. La metodología de este análisis se basó fundamentalmente en la estimación del incremento de mejorar las cobranzas de la Dirección Comercial Zona Urbana, que a través del área de cortes y reajuste conduce la recuperación de cobros, esto se llevó a cabo mediante la definición de la cobranza caduco con el manejo de distintos estudios, inspección estadístico de desarrollos y exámenes de series de tiempo, que le otorgo a los investigadores tener una visión completa acerca de la situación en la cual se encontraba la cartera, por lo que se estableció la obligación de llevar a cabo una muestra de riesgo, mediante la utilización del Examen Discriminante, realizando una clasificación de los clientes que se encontraban en situación de morosidad en recuperables e irrecuperables, buscando definir escalas de riesgo sobre los clientes recuperables.

Finalmente, el estudio permitió definir una interfaz gráfica, basada en el empleo del QGIS, en el cual se relaciona el riesgo con un punto de coordenada geográfica cuya finalidad es lograr una adecuada optimización de recursos, reorganización, reestructuración, planificación y generación de estrategias de cobranzas en función del riesgo.

Lam y Zaruma (2017) en su trabajo sobre estrategias crediticias y la gestión financiera – Universidad de Guayaquil, indicó que buscó disminuir los niveles de morosidad de la entidad ejecutando planteamientos que le permita mejorar la calidad de su gestión, sin minimizar la selección de los clientes, la hipótesis que se plantea son: técnicas, descenso, fluidez y consideraciones, todas las opciones permiten poseer una relación de lo que se emplea el tema, en lo útil se usó las estrategias crediticias como la disminución por pago acertado y el compromiso de cumplir con los intereses por el retraso, se refleja que en el año de 2017 la morosidad disminuyó en un 38 %, con respecto al ejercicio precedente; este trabajo tiene una participación demasiado significativa y esto apoya a lograr una indagación para esta tesis ya que aprueba sostener una excelente investigación resaltante para emplearla en mi informe.

Nacionales

Cavero (2020) en su trabajo sobre estrategias de cobranza y a la reducción de la morosidad de los clientes de Frionorte EIRL., en la Universidad Señor de Sipán, el motivo de este estudio consistió en exponer técnicas de colectar para reducir el retraso del adeudo de la entidad. Desde una perspectiva metodológica, esta indagación se sustenta con un diseño no experimental, de pauta descriptiva, explicando la situación y el propósito por el cual se formula tácticas para minimizar la morosidad, a través de un estudio, precisando la relación de morosidad, sosteniendo como resultado los plazos vencidos. Como herramientas de recaudación de cifras se utilizó el informe y una pauta de entrevista. Los efectos del estudio indican que la mora para este periodo es de 48.24% lo cual ha incrementado en 1.51% lo que simboliza que, ocurrió una difícil administración, a la validez de las estrategias; de igual manera, se determinó que no han sido eficientes;

razón por la cual presenta un conjunto de estrategias que permitan progresar la gestión de cobranzas. Algunas recomendaciones del estudio se centran en: aplicar la propuesta de renovar la gestión de la empresa, en la cual se considere el uso de la herramienta del Factoring que permite a la organización aumentar sus niveles de liquidez, asimismo, podrán disminuir sus cuentas por cobrar.

La empresa se ve con dificultades para recuperar las cobranzas de los clientes aumentando la mora de sus facturas, causando que haya un mal manejo de administración y un retraso para recuperar las deudas, por tal motivo las áreas encargadas están coordinando para implementar estrategias que faciliten los cobros para una buena liquidez en la empresa.

Coronado (2019) en su tesis sobre estrategias de cobranza y la morosidad de clientes en Inversiones Valle & Sol EIRL., de Chiclayo. Trabajo de grado de la Universidad Señor de Sipán, este estudio sostuvo tal finalidad, implementar tácticas de cobro, para minimizar la mora de los adeudos, las fuentes que ocasionan los altos niveles de mora. Este informe es de tipo no experimental, de nivel descriptivo aplicada; la hipótesis general planteada fue: Si se implementa las nuevas tácticas de cobro, en la entidad Inversiones Valle & Sol EIRL., por lo tanto, se minimizan los intereses de las cuentas que están sin cobrar.

Los principales resultados del estudio indican que mediante la aplicación de nuevas tácticas de cobro es posible disminuir la mora por parte de los adeudos, beneficiando de una manera significativa a la entidad ya que aprueba incrementar sus niveles de liquidez a corto plazo y con ello habrá un aumento en su rentabilidad.

EN Trujillo Núñez y Pinedo (2018) investigaron acerca de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la compañía Inversiones y Servicios Horizonte SAC., trabajo de grado en la Universidad Privada del Norte, esta investigación tuvo como fin principal implementar estrategias que permitan minimizar la lista de mora de los créditos transmitidos a consumidores deudores a través de la entidad. La metodología del estudio consistió en un examen de los documentos de pago y estados financieros, se comprobó la lista de mora de parte de la entidad y se recibió como lugar de salida la ejecución de un acumulado de estrategias de cobranzas que reconocieran la obtención de resultados favorables.

Finalmente, el estudio desarrolló una propuesta de un asunto activo para el área de recaudación y cobros a los fines de garantizar el logro de una gestión de cobro efectiva y en términos generales el mejoramiento del desarrollo desde el inicio del otorgamiento del crédito hasta la suspensión del mismo. Se concluye que, si la organización no logra ejecutar habilidades de cobranza, la lista de morosidad se conservaría actual e incluso obtendría extender un estilo en gran igualdad, afectando con ello la activa de la entidad y su fijación en el mercado.

En Moshoque Ayala (2017) realizó un estudio sobre las estrategias de cobranzas efectivas para disminuir el grado de morosidad en Financiera CrediScotia, trabajo de grado en la Universidad Católica Los Andes, Chimbote. El presente informe de investigación obtuvo un fin total de plantear una estrategia de cobranza segura para minimizar la lista de morosidad de clientes que se encuentran como créditos microempresa. Desde el término de un estudio se trata de un nivel descriptivo y el diseño fue de tipo no experimental, se trabajó con una población y muestra conformada por 10

personas; la habilidad para la recaudación de la información datos de una encuesta, la herramienta fue del cuestionario. Los importantes resultados del estudio indican que: la conducta de la mora es mayor ya que existe una defectuosa morosidad, esto es debido al contexto económico que muestran los deudores, y el motivo primordial para que se inspeccione la mora en sobreendeudamiento de los deudores.

Finalmente se concluye que la estrategia de cobranza busca minimizar la lista de morosidad de los deudores sometidos a créditos los cuales son: notificación por escrito, citas telefónicas, registros individualizadas y representaciones de cobranza, limpieza de mora, y poseer en cuenta habilidades de cobranza.

Sánchez y Pacheco (2020) en su tesis referida a la Gestión de cobranza para disminuir la morosidad de Mi Banco en Jaén. Universidad César Vallejo. La conclusión de este estudio fue formular un procedimiento de gestión de cobranzas para reducir el nivel de morosidad de microempresa de Mi Banco, desde una perspectiva metodológica, se trata de un estudio con guía cuantitativa, propositiva descriptiva, diseño no experimental; y lo cual se formuló y empleó una indagación mediante el nivel de Likert, la población estuvo constituida por 30 personas pertenecientes a la entidad y la demostración fue de nueve personas. Se emplearon como instrumentos para recopilar datos las preguntas, guía de entrevista y guía de estudio documental. La fiabilidad de la herramienta fue explícita por la guía estadística de Alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.802.

Por último, se concluye que, para una gran gestión de Cobranza se debe realizar propuestas e indagaciones mediante un cuestionario a personas que laboran en la entidad a través de entrevistas y guías de estudio para que ayuden a reducir el nivel de mora en una microempresa.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Nuestras bases teóricas se basaron mediante diversos autores, asociado a las variables y dimensiones de estudio mostradas, emitiendo eficacia y confianza en el trabajo elaborado.

2.2.1. Variable 1: Estrategias de cobranzas

Definiciones.

Consiste en salvar créditos brindados a varias empresas de todo tipo de servicios que se hallan en diferentes partes del mundo. Actualmente las empresas dan alternativas para controlar su cartera minimizando el tiempo en cobrar deudas, esto se debe al mal manejo de un control interno en las áreas de cobranzas por ello están brindando alternativas para mejorar su rentabilidad (Calderón, 2021).

La estrategia de cobranza es un conjunto de operaciones reglamentadas con el fin de mejorar el proceso de pagos de los consumidores. Busca reducir los niveles de morosidad. Lo cual se debe plantear estrategias o sistemas para facilitar los cobros (Aguilar, 2020).

Actualmente De la Cruz-Montoya (2022) define las estrategias de cobranzas como: "Un conjunto de procedimientos debidamente planificados que consisten en ejecutar acciones con el objetivo de ejercer la cobranza de los créditos en forma oportuna y con el menor costo posible, con el fin de evitar la morosidad" (párr. 13).

2.2.1.1. Dimensión 1: Control de cobranza

Trata sobre el proceso o seguimiento que se tiene que tomar dentro del área con el fin de reconocer a los deudores que figuran pendientes de cancelación. También aplica

en revisar fechas de vencimiento y avisar con anticipación a los clientes realizando llamadas telefónicas, visitas, correos, etc. (Rendon, 2018).

El control debe ejecutarse de la siguiente forma:

Elaborar los reportes de ventas a crédito.

Es un informe que le accede a las sociedades asumir un enfoque completo de sus movimientos comerciales. Su propósito es valorar condiciones de la organización para obtener la mejor decisión que orienten a una sociedad; también, examina el nivel de ventas y el rendimiento de los directivos (Palacios, 2021).

Seguimiento de créditos.

Comprende vigilar el índice de morosidad, los castigos, las condiciones de algún tipo de refinanciamiento y/o renovación de documentos. También contiene técnicas de recuperación uniforme, extrajudicial o recaudación judicial (Aguilar, 2018).

Descuento por pronto pago.

Consiste que el acreedor reduce la deuda pendiente que tiene el deudor si es que este último cancela su deuda antes del vencimiento (Westreicher, 2018).

2.2.1.2. Dimensión 2: Seguimiento de cobranza.

Es una estrategia elaborada por la organización con la intención de tratar de recuperar la cartera. Por tanto, es preciso que todo ente económico mantenga sistemas adecuados de cobranza y buscar la eficacia de la gestión de cobros de los créditos que fueron otorgados (Meneses y Cornelio, 2018).

Las notificaciones por correo.

son métodos mediante el cual diferentes personas o empresas pueden recibir las advertencias y documentos que las Administraciones Públicas desean enviarle de manera electrónica. (Herrero, 2019).

Notificaciones telefónicas.

se harán también por teléfono, el representante de comunicaciones se pondrá en contacto vía teléfono con el destinatario de la notificación. Dicha conversación tendrá que ser grabada y luego insertada en un disco compacto, el mismo que se adjuntará al expediente (El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2017).

Las cobranzas personales.

Es “Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda” (Westreicher, 2020a, párr. 10).

2.2.1.3. Dimensión 3: Cobranza legal.

La cobranza legal es causada por deudores que agotando las instancias de cobro a través de medios se inicia un proceso legal el cual busca la recuperación del crédito vencido. Esta medida es un proceso de cobro que le puede brindar a los abogados, porque ellos serán los responsables de cobrar el dinero a favor del acreedor. Aun así, este método no certifica la cobranza de los adeudos pendientes (Consortio Consultor de créditos, 2019).

Agencias de cobranzas.

Son entes encargadas de rescatar deudas que figuran pendientes, donde la entidad usara métodos, estrategias y reglas, de manera que el deudor pueda realizar el pago sin obstáculos. Estas agencias son una manera más factible de rescatar los pagos, motivo que no se cobra de forma rigurosa (Brachfield, 2017).

Notificación legal.

La notificación legal es un documento donde consta una comunicación o aviso, en donde figura la firma del representante y que se transmite notarialmente para que la comunicación sea formal y cumpla como un acto procesal (Vega, 2020).

Resolución de cobranza.

Estas son procedimientos coactivos que se usan cuando la empresa define en un momento un inicio y fin de amnistías, indicadas en las ordenanzas municipales, determinadas como estrategias para alcanzar mayores ingresos (Pacco, 2020).

Deloitte (2017) NIC 12: Esta norma presenta como reconocer los activos originados por el impuesto a la renta diferido y que está relacionado entre otros a los créditos por pagos del impuesto a la renta por montos superiores por no estar permitido su deducción habiéndose originado diferencias temporales. Básicamente esta norma prescribe el tratamiento cuando existen diferencias entre la norma tributaria y las NICs o NIIFs.

2.2.2. Morosidad

Álvarez y Apaza (2019) define que la morosidad como el contexto jurídico en la que una persona natural o jurídica está forzada a cumplir un compromiso asumido por la prestación económica bajo las técnicas establecidas, siendo esta un deber de cualquier clase que sea, es decir suele reconocer ante todo como la demora del pago de una deuda exigible.

Indica el autor que una persona está obligada a cumplir con sus compromisos monetarios establecidos bajo un pacto, siendo esto un deber y una obligación.

Pacheco (2019) define la morosidad es aquella en el que un deudor, no efectúa el pago en la fecha del vencimiento de una obligación. Según este autor indica que se define moroso aquella persona que no cumple sus obligaciones en las fechas pactadas o establecidas.

Más recientemente, De la Cruz-Montoya (2022) define en forma concreta a la morosidad de la siguiente forma: “Es el estado en que se encuentra una deuda vencida sin haberse efectuado el pago al que se estaba obligado a la fecha de vencimiento, o se hubiera efectuado un pago menor al que debía pagarse” (párr. 14).

NIC 12 y la Ley del I.R.

Bahamonde (2016) establece las diferencias que se producen entre las normas tributarias en este caso la NIC 12 y lo que establece la Ley del Impuesto a la renta y su reglamento, señalando que:

Las discrepancias entre lo estipulado en la norma contable y la norma tributaria darán lugar a que a una diferencia temporaria que conllevará a la aplicación de la NIC 12 Impuesto a la Ganancias, cuyo reconocimiento en el ámbito tributario se encuentran previstos en el artículo 33° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta. (párr. 50)

NIC 36: Deterioro del Valor de los Activos.

Esta norma trata sobre la forma como se mide, se revela en los EE. FF. y el tratamiento contable de los activos que sufren alteraciones en su valor, por lo que esta norma tiene como objetivo:

Establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe

recuperable. Un activo estará contabilizado por encima de su importe recuperable cuando su importe en libros exceda del importe que se pueda recuperar del mismo a través de su utilización o de su venta. Si este fuera el caso, el activo se presentaría como deteriorado, y la Norma exige que la entidad reconozca una pérdida por deterioro del valor de ese activo. En la Norma también se especifica cuándo la entidad revertirá la pérdida por deterioro del valor, así como la información a revelar. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021, p. 1)

NIC 8.

Esta NIC trata entre otros las estimaciones contables y prevé la forma en que debe utilizarse la estimación sobre las que se destaca las estimaciones de la cobranza dudosa ya que “Como resultado de las incertidumbres (...), muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas. El proceso de estimación implica la utilización de juicios basados en la información fiable disponible más reciente” (MEF, 2021, p. 6).

2.2.2.1. Dimensión 4: Incumplimiento de pago.

Es un impago o falta de pago de un préstamo o tipo de servicio brindado de valor monetario en una fecha establecida según contrato. La falta de pago puede ser castigada bajo la ley (Fortún, 2020).

Vencimiento de pago.

Es una fecha en la que es acordada a través de una persona acreedora y deudora para percibir un pago de un bien, servicio o préstamo brindado. En el caso la persona deudora no llegase a pagar en la fecha indicada, se llevará a cabo los trámites legales necesarios (López, 2019).

Cartera morosa.

Se define como la suma total de todos los créditos (cartera vencida + cartera en cobranza judicial) y son clasificados en deficiente, dudoso y pérdida (Bautista, 2021).

Calendario de Pago.

Es un proceso u herramienta muy importante que ayuda a definir cuando, como y de qué forma se vencen los pago. También gestionan los pagos en las fechas que se han establecidos o pactados. (El Peruano, 2017: 39)

2.2.2.2. Dimensión 5: Clasificación del deudor.

Consiste en clasificar una persona natural o jurídica en base a un historial y corroborar la capacidad de pago de la persona deudora. Esta clasificación es apreciada ya sea para ser manejado como información interna para la entidad o como una manera de estudios de crédito de terceros comprometidos (Castillo, 2018).

Deficiente.

La deuda deficiente trata sobre un adeudo en retraso entre 61 y 120 días de una persona natural o jurídica (Westreicher, 2019).

Dudoso.

Son aquellas deudas de lo cual no se tiene seguridad en una posible recuperación, ya sea porque la persona deudora no se aproxima a cancelar su compromiso o porque este, está en situaciones no favorables, en este caso se considera deuda dudosa porque lleva un atraso de 121 y 365 días (Alva, 2017).

Pérdida.

Trata de una persona natural o jurídica morosa que ya ha demorado más de 365 días y no ha efectuado el pago o amortización de su respectiva deuda. Es posible que en este caso la deuda empiece a considerarse incobrable (Westreicher, 2019).

2.2.2.3. dimensión 6: Índice de morosidad.

El índice o ratio de morosidad es un indicador que se utiliza en el mundo bancario. Este calcula el nivel de operaciones que aún se encuentran morosas, con relación al nivel de préstamos y créditos otorgados por dicho ente (Morales, 2021).

Motivos de pago.

Son insolvencias en la cual la entidad deudora se encuentra en situaciones difíciles por no disponer de su liquidez suficiente para poder pagar sus deudas. Sin embargo, toda empresa dispone de habilidades necesarias para brindar una solución oportuna al deudor. El autor menciona que una empresa puede atravesar seis tipos de insolvencia y son, la insolvencia fortuita, la insolvencia sobrevenida, la insolvencia transitoria, la insolvencia definitiva, La insolvencia de origen, insolvencia intencional. (Brachfield, 2018).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Estrategia

“Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos” (Westreicher, 2020b, párr. 1).

Cartera vencida

Son créditos que una entidad otorga a otra y que no han sido cancelados en las fechas establecidas (Puppio, 2017).

Cliente moroso

Aquel que incumple con el pago en el plazo establecido o tratado. Estos atrasos afectan el flujo de financiero de la entidad a tal nivel que perjudica el funcionamiento del negocio (Fischman, 2019).

Mora

Este concepto hace referencia a la presentación de una demora en el pago de una determinada obligación, motivo el cual genera una consecuencia en el interés moratorio producto de la deuda pactada (Pérez y Merino, 2019).

Riesgo de crédito

Consiste en el desarrollo de problemas de perdidas, que una persona al sacar un préstamo queda en deuda por obligaciones con una entidad (Certus, 2021).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo es de tipo descriptivo correlacional, porque se describen el comportamiento de las variables y se establece la correlación que hay entre otra variable.

Al respecto, Martínez (2018) indica que la investigación de tipo descriptivo tiene como propósito describir características fundamentales de conjuntos similares, utilizando opiniones ordenadas que admitan y establezcan una estructura detallada de las variables estudiadas, brindando una información sólida y verdadera.

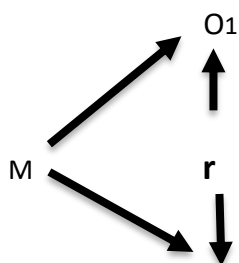
Por otro lado, se ha buscado identificar, caracterizar y correlacionar las variables de estudio, y concretamente relacionar la morosidad de la empresa Agrhicol S.A.C., con las estrategias de cobranza.

Hernández y Mendoza (2018) indican que la manera para organizar y planificar una información extraída funciona para cumplir una información, con el fin de mejorar de forma favorable al planteamiento del problema.

Se trata de una investigación no experimental ya que se realiza sin alteraciones de las variables y se indaga las razones por lo cual se genera el problema mediante la asociación de dos o más variables. En el caso que se estudia, estas variables son la estrategia de cobranzas y la morosidad en la organización Agrhicol S.A.C.

Figura 1

Diseño de investigación



O2

En la figura se tiene que:

M = Muestra

O1 = Observación variable Estrategia de Cobranza

O2 = Observación variable Morosidad

R = Relación de las variables

3.2. Población y muestra

Estuvo conformada por 30 personas que laboran en la organización agroindustrial que se encuentra en Chorrillos.

El método de muestro fue no probabilístico por conveniencia, y quedó limitada en 30 trabajadores de una empresa agroindustrial. Se manejó la fórmula con proporciones al 95% de índice de confianza y 5% de margen de error. Se delimitó de esta forma porque se tenía facilidad de contactar a estos trabajadores, tanto por su ubicación, tiempo, y la manera para poder evaluar.

Tabla 1

Población del distrito de Chorrillos

N°	Personas	Total
1	colaboradores	30

3.3. Hipótesis

El autor Bacon-Shone (2020) menciona que la hipótesis es una afirmación que puede sustentarse de forma empírica, es decir, traducir la teoría a una afirmación que luego se comprobará.

Para plantear una hipótesis se debe tener en cuenta el problema general y a través de ello responder mediante la fórmula de hipótesis; para exponer la hipótesis se debe tener en cuenta el alcance de la investigación.

3.3.1. Hipótesis general

Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con el índice de morosidad de clientes deudores en una empresa agroindustrial en el distrito de chorrillos 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Dicho informe se comprende mediante variables Estrategia de cobranza y Morosidad, las cuales se detallan en la tabla 2 y 3.

Tabla 2*Operacionalización de la variable 1 Estrategia de cobranzas*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrategias de cobranza	Son "Un conjunto de procedimientos debidamente planificados que consiste en ejecutar acciones con el objetivo de ejercer la cobranza de los créditos en forma oportuna y con el menor costo posible, con el fin de evitar la morosidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 13).	Son procedimientos para hacer efectivo las deudas que tiene una empresa y que consiste en efectuar un control de cobranza, un seguimiento y en algunos casos realizar una cobranza legal.	Control de cobranza	1 Elaborar los reportes de las ventas a crédito	1
				2 Seguimiento de créditos	2
				3 Descuento por pronto pago	3
			Seguimiento de cobranza	4 Notificación por correo	4
				5 Notificaciones telefónicas	5
				6 Cobranzas personales	6
			Cobranza legal	7 Agencia de cobranza	7
				8 Notificación Legal	8
				9 Resolución de cobranza	9

Tabla 3*Operacionalización de la variable 2 Morosidad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Morosidad	Pacheco (2019) afirma que la morosidad es aquella en el que un deudor, no efectúa el pago en la fecha del vencimiento de una obligación. Según este autor indica que se define moroso aquella persona que no cumple sus obligaciones en las fechas pactadas o establecidas.	Es el atraso en el pago de una deuda, que consiste en el incumplimiento de pago y clasificación del deudor en un índice de morosidad Por lo tanto, la variable morosidad será medida con tres dimensiones y tres indicadores de los cuales se ha extraído nueve ítems.	Incumpliendo de pago	1 Vencimiento de pago	1
				2 Cartera Morosa	2
				3 Calendario de pago	3
			Clasificación del deudor	4 Deficiente	4
				5 Dudoso	5
				6 Pérdida	6
			Índice de morosidad	7 Motivos de pago	7
				8 Importancia de pago	8
				9 Solución de pago	9

3.5. Métodos y técnicas de investigación

3.5.1. Método de investigación

“Es el conjunto de procedimientos y técnicas aplicadas de manera coherente, ordenada y sistemática durante el desarrollo de un estudio y que determina la manera en la que los investigadores obtienen, ordenan y analizan la información obtenida” (American Andragogy University, 2021, párr. 3).

Por lo tanto, la investigación tiene una orientación de carácter cuantitativo, Según Amaya (2020) se define al método cuantitativo como un conjunto de procedimientos que facilitan el proceso del informe mediante cuadros estadísticos y técnicas precisas para la demostración de las hipótesis.

3.5.2. Técnica de investigación

Para el logro de la finalidad, fue preciso aplicar una técnica de investigación, definida por Gonzáles (2020) como desarrollo e instrumento que se manejan al empezar el estudio de un fenómeno concreto. Estas reglas facilitan buscar, evaluar y exhibir la información, de esta manera se obtiene el principal motivo de esta investigación, que es obtener nuevos conocimientos.

La técnica utilizada en la encuesta fue aplicada a las personas anónimas del distrito de Chorrillos, con el fin de calcular la correspondencia acerca de la estrategia de cobros y la morosidad.

De la misma forma, se aplicó la encuesta que contenía una serie de ítems de acuerdo con los indicadores de las variables de la investigación, el cual se optó por enviar el cuestionario mediante formulario Google.

3.6. Procesamiento de datos

Se contó con un cuestionario o guía de entrevista como instrumento de recolección de información, y es un instrumento estandarizado que se utiliza para acopiar información para algunas investigaciones cuantitativas, principalmente aquellas realizadas mediante métodos de encuesta (Meneses, 2016). En este caso, se aplicó a los participantes del área administrativa que estaba compuesto de problemas relacionadas a la estrategia de cobros y la morosidad en la Empresa Agroindustrial de Chorrillos.

Ficha Técnica

Cuestionario 1 – Estrategia de cobranza.

Nombre : Preguntas para medir la variable estrategia de cobranza

Autor : Sivipaucar Alvarado Yoly y Alcalá Gutiérrez Lizbeth.

Aplicación : Contribuyentes del distrito

Año : 2021

Lugar : Chorrillos, Lima, Perú

Duración : 15 minutos

Materiales : Formulario virtual Google y documento Excel

Descripción.

Esta herramienta se utiliza para evaluar las estrategias de investigación de los contribuyentes de chorrillos y generar un total de nueve preguntas, teniendo en cuenta tres dimensiones con nueve indicadores.

Cuestionario 2 – Morosidad.

- Nombre : Preguntas para medir la variable Morosidad
- Autor : Sivipaucar Alvarado Yoly y Alcalá Gutiérrez Lizbeth.
- Aplicación : Contribuyentes del distrito
- Año : 2021
- Lugar : Chorrillos, Lima, Perú
- Duración : 15 minutos
- Materiales : Formulario virtual Google y documento Excel

Descripción.

Esta herramienta se utiliza para medir la morosidad de los contribuyentes de Chorrillos y considera tres dimensiones con nueve indicadores que corresponden a nueve ítems

Normas de aplicación

El cuestionario es encuestado por personas prácticamente anónimas, ellas mismas, con un total de 18 ítems, y sus respuestas son confidenciales. El monto permitido para cada respuesta corresponde a la Tabla.

Tabla 4

Escala de medición del cuestionario

Criterios	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Los datos recolectados a través de la técnica e instrumento aplicado, fueron tabulados de manera manual y procesados de forma digital, haciendo uso del Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS en su versión 24. Esto permitió generar resultados aplicando estadística descriptiva e inferencial, con los cuales se elaboraron las respectivas tablas y gráficos que, posteriormente, fueron analizados para evaluar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos previstos.

De acuerdo con las tablas y gráficos estadísticos utilizados, estuvieron las dimensiones e indicadores del trabajo, que fueron sometidos a una interpretación relativa, con la finalidad de tratar la hipótesis y objetivos planteados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Validez del instrumento

El autor Moreno (2017) señala que la validez en una investigación comprueba la pertinencia de los ítems con los indicadores y que miden las variables indicadas. Se aprecia la validez como el sentido de que un ensayo sea de tal manera percibida, trabajada y estudiada de tal modo que se propone medir.

De tal manera las herramientas fueron evaluadas por un jurado de tres expertos que formaron la efectividad de las herramientas según los porcentajes de la Tabla 5.

La efectividad de las herramientas de la estrategia de cobranza y morosidad ha sido monitoreada de acuerdo a las opiniones de expertos en la materia, dando como resultado una mayor efectividad y los siguientes resultados se muestran en los porcentajes en la tabla siguiente:

Tabla 5

Validación del instrumento

Experto	Porcentaje
Mg. Edith Silva Rubio	85%
Mg. Hugo Emilio Gallegos Montalvo	75%
Mg. David de la Cruz Montoya	75%

Análisis de fiabilidad

Instrumento de estrategia de cobranza

Hernández y Mendoza (2018) plantean que la fiabilidad es un índice de que la herramienta ocasiona desviaciones consistentes en la muestra.

Por lo tanto, la confiabilidad estuvo formada por el índice alfa de Cronbach. Los resultados se consignan en la siguiente tabla:

Se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para resolver la confiabilidad de las variables de la estrategia de recolección.

Tabla 6

Coefficiente de Alfa de Cronbach: Estrategias de cobranzas

Alfa de Cronbach	N° elementos
0,782	9

Interpretación.

Se logra observar en la tabla 6, la fiabilidad con el Alfa de Cronbach resultado ser 0,782, observando que el instrumento de la variable estrategias de cobranza exhibe una confiabilidad muy alta ya que es el 78.2%, mostrando que obtendrá ser aprovechado para la recopilación de datos.

Fiabilidad del instrumento 2.

Se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para resolver la confiabilidad del dispositivo de la variable morosidad.

Tabla 7

Alfa de Cronbach: Morosidad

Alfa de Cronbach	N° elementos
0,873	9

Interpretación.

Como se muestra en la Tabla 7, la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,873 y la confiabilidad de la variable morosidad la conducta es de 87,3%, lo que

muestra una confiabilidad extremadamente alta y es adecuada para la investigación por datos.

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

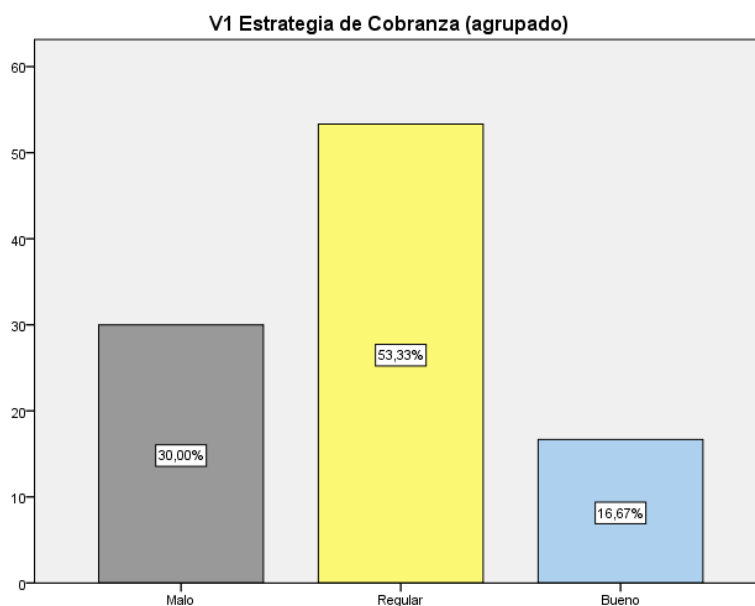
Tabla 8

V1.Estrategia de cobranza (agrupado)

		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Malo	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	16	53.3	53.3	83.3
	Bueno	5	16.7	16.7	100.0
	total	30	100.0	100.0	

Figura 2

V1.Estrategias de Cobranza (agrupado)



Acorde a la figura 2, se obtuvieron los siguientes resultados. 53.33% de los encuestados, la estrategia de recuperación de la empresa era regular, en cuanto un 30% la consideraron mala y un 16.67% es bueno, lo que facilita sacar conclusiones. Cuando se trata de la aprobación periódica de una estrategia de cobranza de deuda variable,

esta es muy importante para el distrito administrativo y necesita ser impulsada para mantener una buena liquidez para la empresa.

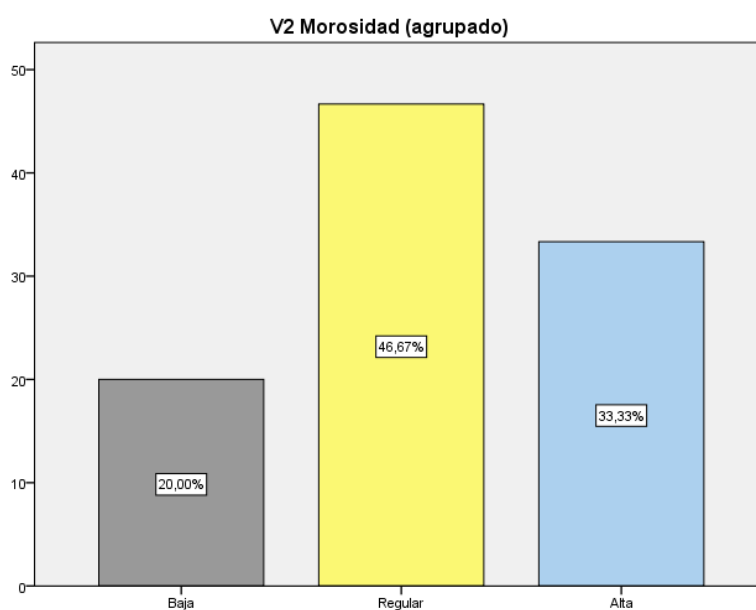
Tabla 9

V2.Morosidad (agrupado)

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido Baja	6	20.0	20.0	20.0
valido Regular	14	46.70	46.70	66.70
valido Alta	10	33.3	33.3	100.0
valido total	30	100.0	100.0	

Figura 3

V2 Morosidad (agrupado)



Acorde a la figura 3, se consiguió el sucesivo resultado, 14 de los encuestados que incorporan el 46.67% afirman que la morosidad en la empresa es regular, mientras que 10 encuestados con el 33.33% opinan que es alta, lo que facilita deducir un grado de

aprobación regular para la variable, Morosidad, esto quiere decir que el área de cobranza no realiza seguimiento de las deudas de sus clientes y esto afecta en la liquidez.

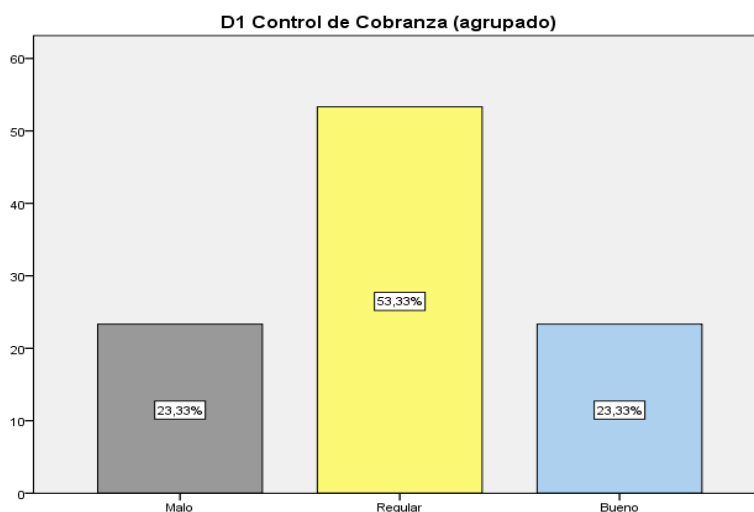
Tabla 10

D1. Control de cobranza (agrupado).

		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Malo	7	23.3	23.3	23.3
	Regular	16	53.3	53.3	76.7
	Bueno	7	23.3	23.3	100.00
	total	30	100.0	100.0	

Figura 4

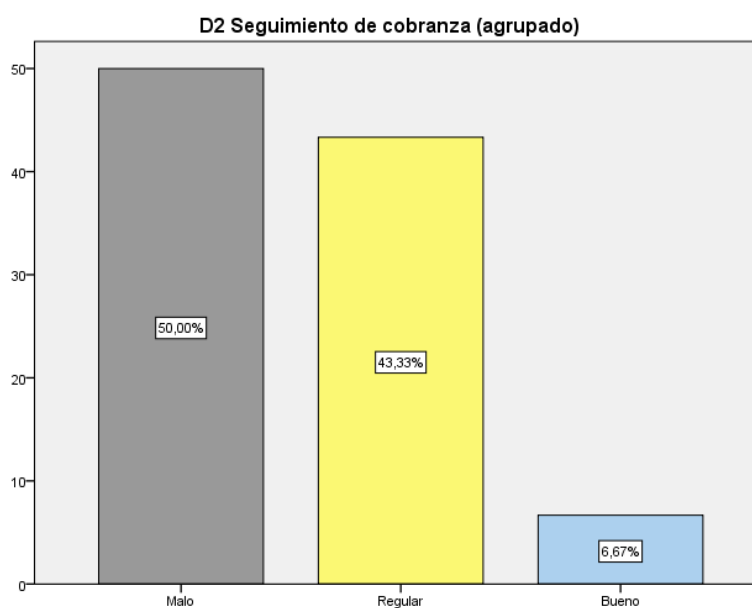
D1. Control de cobranza (agrupado)



Acorde a la figura 4, se consiguió el sucesivo resultado, 16 de los encuestados que incorporan el 53.33% afirman que el control de cobranza en la empresa es regular, mientras que 7 encuestados con el 23.33% opinan que es malo, lo que facilita deducir un grado de aprobación regular para la dimensión 1, control de cobranza, esto debería tiene que progresar, puesto que es de mucho interés llevar un control para no acumular gastos moratorios.

Tabla 11*D2. Seguimiento de cobranza (agrupado).*

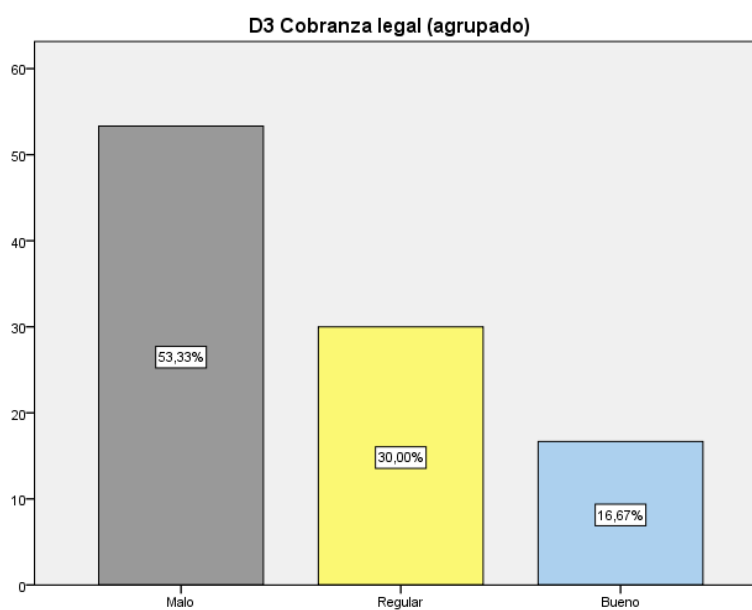
		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Malo	15	50.0	50.0	50.0
	Regular	13	43.3	43.3	93.3
	Bueno	2	6.7	6.7	100.00
	total	30	100.0	100.0	

Figura 5*D2. Seguimiento de cobranza (agrupado)*

Acorde a la figura 5, se consiguió el sucesivo resultado, 15 de los encuestados que incorporan el 50% afirman que el seguimiento de cobranza en la empresa es malo, mientras que 13 encuestados con el 43.33% opinan que es regular, lo que facilita deducir un grado de aprobación mala para la dimensión 2, seguimiento de cobranza, es decir que el área encargada no está realizando un buen seguimiento y afecta a la empresa ya que aumentaría la mora de los clientes.

Tabla 12*D3. Cobranza legal (agrupado).*

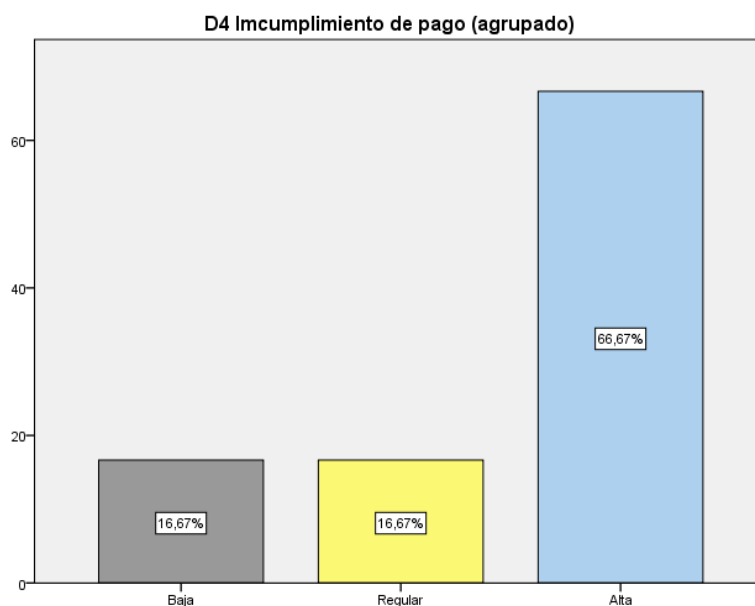
	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Malo	16	53.3	53.3
	Regular	9	30.0	83.3
	Bueno	5	16.7	100.00
	total	30	100.0	100.0

Figura 6*D3. Cobranza legal (agrupado)*

Acorde a la figura 6, se consiguió el sucesivo resultado, 16 de los encuestados que incorporan el 53.33% afirman que la cobranza legal en la empresa es mala, mientras que 9 encuestados con el 30% opinan que es regular, lo que facilita deducir un grado de aprobación mala para la dimensión 3, cobranza legal, es decir que el área de cobranza no analiza las cuentas morosas y por ello no se puede tener claro que clientes son para enviarle cartas notariadas o una agencia de cobranzas.

Tabla 13*D4. Incumplimiento de pago (agrupado).*

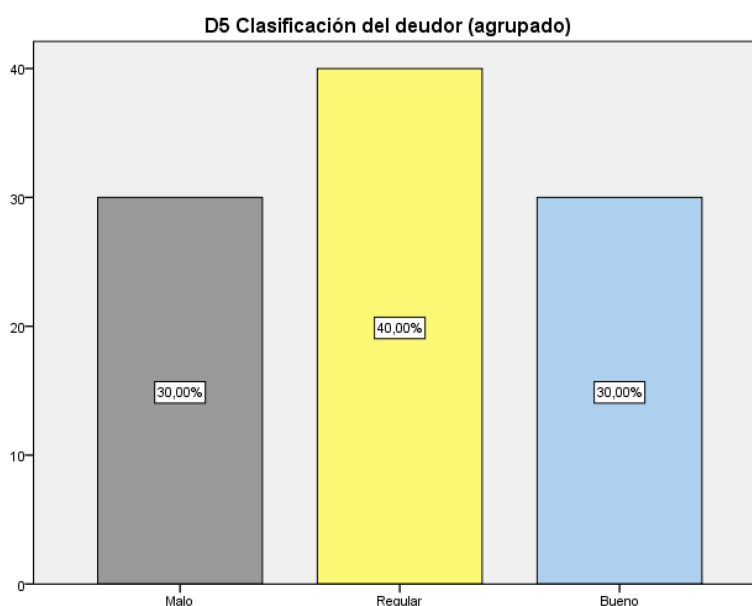
	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Baja	5	16.7	16.7
	Regular	5	16.7	33.3
	Alta	20	66.7	100.00
	total	30	100.0	100.0

Figura 7*D4. Incumplimiento de pago (agrupado)*

Acorde a la figura 7, se consiguió el sucesivo resultado, 20 de los encuestados que incorporan el 66,7% afirman que el incumplimiento de pago en la empresa es alta, mientras que 5 encuestados con el 16,67% opinan que es regular, lo que facilita deducir un grado de aprobación mala para la dimensión 4, incumplimiento de pago, es decir que el área de cobranza no está haciendo un seguimiento a los clientes que tienen cuentas que están por vencer y esto hace que genere más intereses y afecta tanto en la liquidez como en las utilidades .

Tabla 14*D5. Clasificación del deudor (agrupado).*

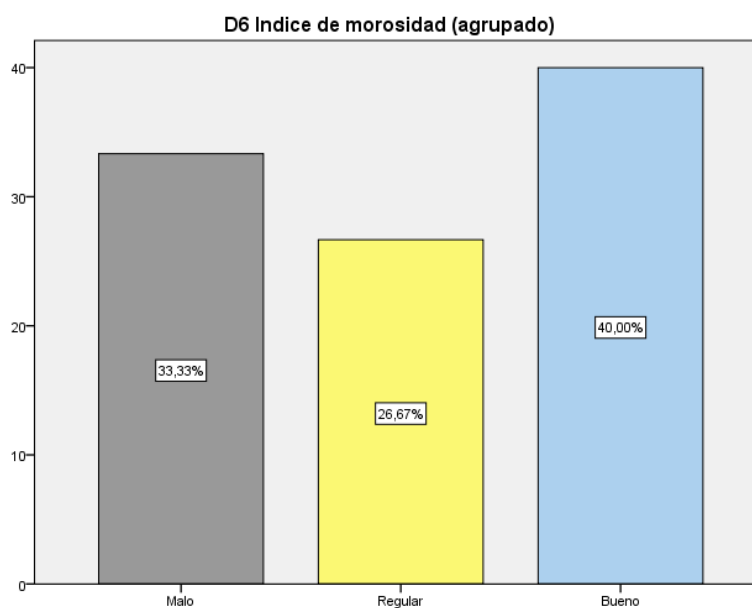
	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Baja	9	30.0	30.0	30.0
valido Regular	12	40.0	40.0	70.0
Alta	9	30.0	30.0	100.00
total	30	100.0	100.0	

Figura 8*D5. Clasificación del deudor (agrupado)*

Acorde a la figura 8, se consiguió el siguiente sucesivo, 12 de los encuestados que incorporan el 40% afirman que la clasificación del deudor en la empresa es regular, mientras que 9 encuestados con el 30% opinan que es malo, lo que facilita deducir un grado de aprobación regular para la dimensión 5, es decir que el área encargada no realiza seguidamente o diariamente la incumplimiento de pago clasificación de morosos y esto hace que los clientes que pagan a tiempo se ven afectadas, ya que por ser buenos pagantes no les ofrezcan descuentos.

Tabla 15*D6. Índice de morosidad (agrupado).*

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido				
Baja	10	33.3	33.3	33.3
Regular	8	26.7	26.7	60.0
Alta	12	40.0	40.0	100.00
total	30	100.0	100.0	

Figura 9*D6. Índice de morosidad (agrupado)*

Acorde a la figura 9, se consiguió el sucesivo resultado, 12 de los encuestados que incorporan el 40% afirman que el índice de la morosidad en la empresa es alto, mientras que 10 encuestados con el 33.33% opinan que es bajo, lo que facilita deducir un grado de aprobación mala para la dimensión 6, índice de morosidad, es decir que no se está calculando el ratio de morosidad lo cual no se puede visualizar si el nivel es alto y esto también afecta en la liquidez ya que los créditos no se pueden medir de forma favorable.

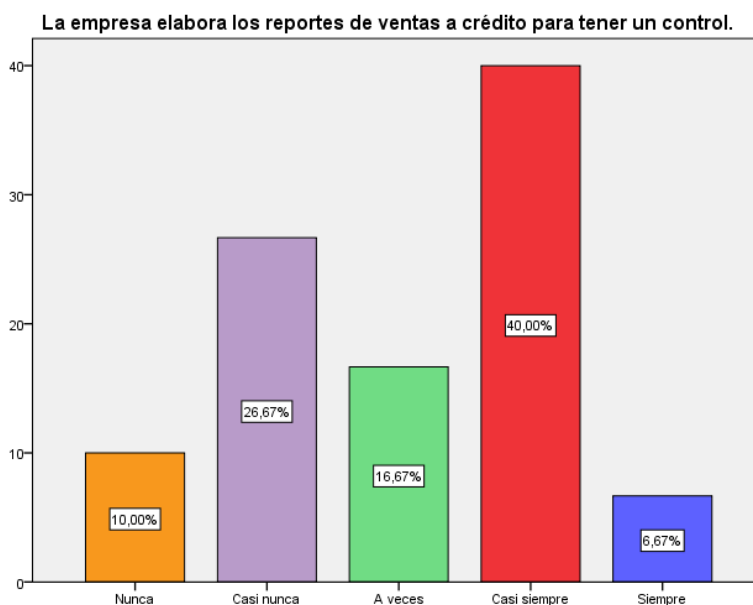
Tabla 16

La empresa elabora los reportes de ventas a crédito para tener un control

		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	8	26.7	26.7	36.7
	A veces	5	16.7	16.7	53.3
	Casi siempre	12	40.0	40.0	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	total	30	100.0	100.0	

Figura 10

Porcentaje de resultados del ítem 1



Acorde a la figura 10, se logró el sucesivo resultado, el 40% de los encuestados señalan que casi siempre, la empresa elabora los reportes de ventas a crédito para tener un control, el 26,67% señalan que casi nunca, un 16,7% menciona que a veces, un 10% señalan que nunca y un 6,67% señalan que siempre.

Tabla 17

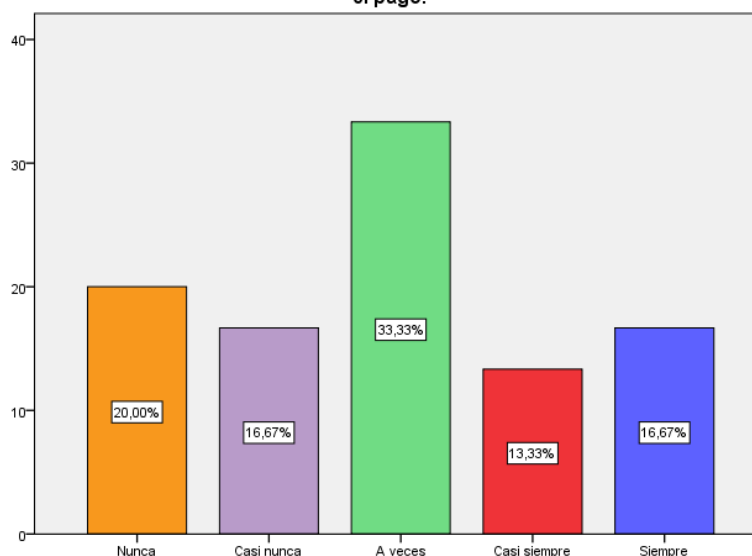
La empresa realiza un seguimiento de crédito al cliente que tiene dificultades en el pago

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	6	20.0	20.0
	Casi nunca	5	16.7	36.7
	A veces	10	33.3	70.0
	Casi siempre	4	13.3	83.3
	Siempre	5	16.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 11

Porcentaje de resultados del ítem 2

La empresa realiza un seguimiento de crédito al cliente que tiene dificultades en el pago.



Acorde a la figura 11, se logró el sucesivo resultado, el 33,33% de los encuestados señalan a veces, la empresa realiza un seguimiento de crédito al cliente que tiene dificultades en el pago, el 20% señalan que, a nunca, un 16,67% menciona que casi nunca, un 16,67% señalan que siempre y un 13,33% señalan que casi siempre.

Tabla 18

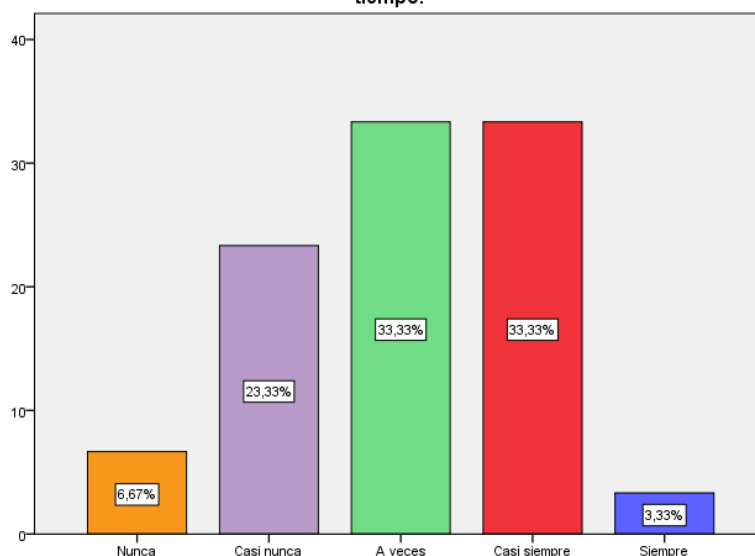
La empresa brinda descuentos por pronto pago para que los clientes paguen a tiempo

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	2	6.7	6.7
	Casi nunca	7	23.3	30.0
	A veces	10	33.3	63.3
	Casi siempre	10	33.3	96.7
	Siempre	1	3.3	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 12

Porcentaje de resultados del ítem 3

La empresa brinda descuentos por pronto pago para que los clientes paguen a tiempo.



Acorde a la figura 12, se logró el sucesivo resultado, el 33,3% de los encuestados señalan casi siempre, la empresa brinda descuentos por pronto pago para que los clientes paguen a tiempo, el 33,3% señalan que a veces, un 23,3% menciona que casi nunca, un 6,67% señalan que nunca y un 3,33% señalan que siempre.

Tabla 19

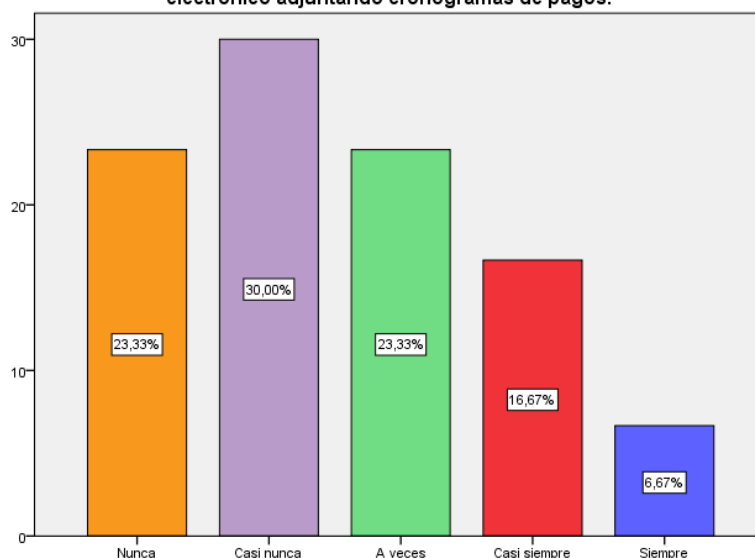
La empresa tiene como estrategia de cobranza notificar a sus clientes por correo electrónico adjuntando cronogramas de pagos.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	7	23.3	23.3
	Casi nunca	9	30.0	53.3
	A veces	7	23.3	76.7
	Casi siempre	5	16.7	93.3
	Siempre	2	6.7	100.0
	total	30	100.0	100.0

Figura 13

Porcentaje de resultados del ítem 4

La empresa tiene como estrategia de cobranza notificar a sus clientes por correo electrónico adjuntando cronogramas de pagos.



Acorde a la figura 13, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que casi nunca, la empresa tiene como estrategia de cobranza notificar a sus clientes por correo electrónico adjuntando cronogramas de pagos, el 23,33% señalan que a veces, un 23,3% menciona que nunca, un 16,67% casi siempre y un 6,67% de los encuestados señalan que siempre.

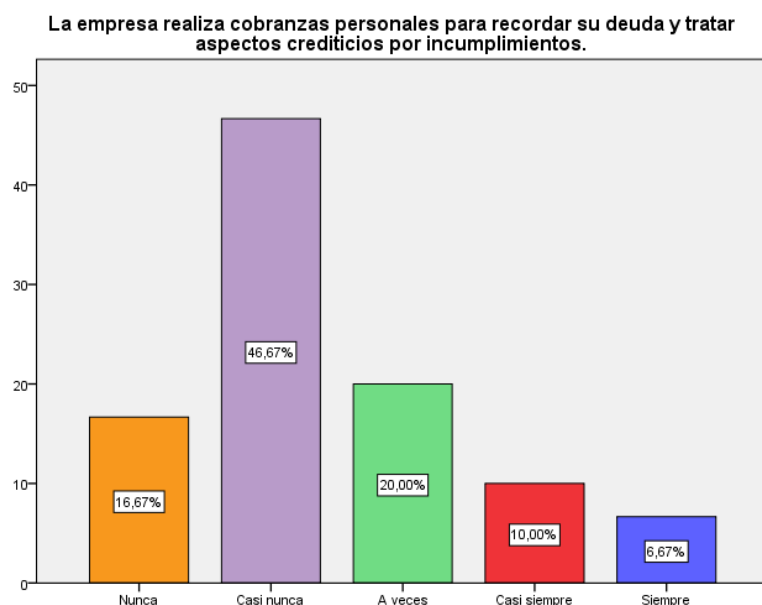
Tabla 20

La empresa a través de las notificaciones telefónicas hace la cobranza de sus deudas.

		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	4	13.3	13.3	15.0
	Casi nunca	9	30.0	30.0	43.3
	A veces	12	40.0	40.0	83.3
	Casi siempre	3	10.0	10.0	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	total	30	100.0	100.0	

Figura 14

Porcentaje de resultados del ítem 5



Acorde a la figura 14, se logró el sucesivo resultado, el 40% de los encuestados señalan que a veces, la empresa a través de las notificaciones telefónicas hace la cobranza de sus deudas, el 30% señalan que casi nunca, un 13,33% menciona que nunca, un 10 % indica que casi siempre y un 6,67% de los encuestados señalan que siempre.

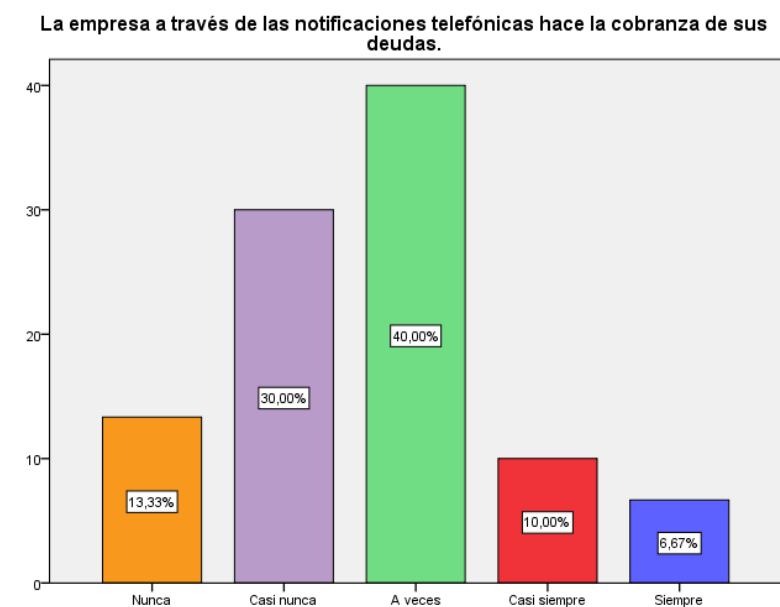
Tabla 21

La empresa realiza cobranzas personales para recordar su deuda y tratar aspectos crediticios por incumplimientos.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
valido	Nunca	5	16.7	16.7
	Casi nunca	14	46.7	63.3
	A veces	6	20.0	83.3
	Casi siempre	3	10.0	93.3
	Siempre	2	6.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 15

Porcentaje de resultados del ítem 6



Acorde a la figura 15, se logró el sucesivo resultado, el 46,67% de los encuestados señalan que casi nunca, la empresa realiza cobranzas personales para recordar su deuda y tratar aspectos crediticios por incumplimientos, el 20% señalan que a veces, un 16,67% menciona que nunca, un 10% señalan que casi siempre y un 6,67 % de los encuestados señalan que siempre.

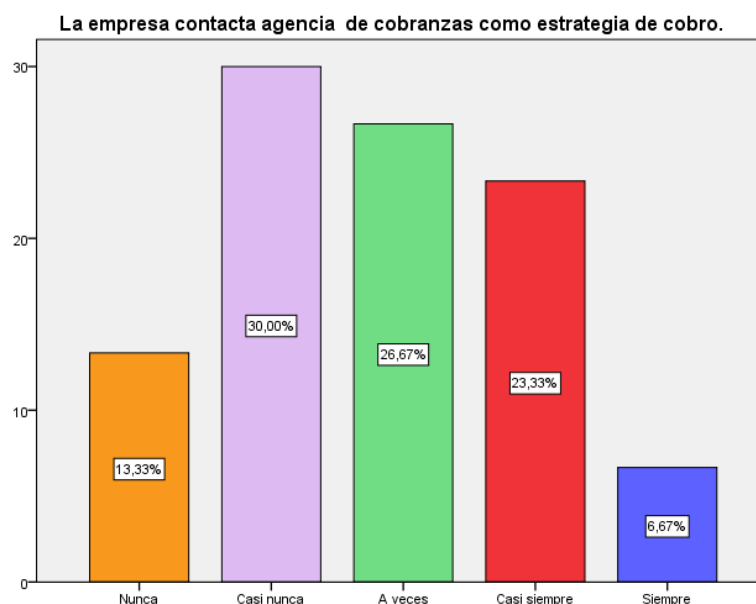
Tabla 22

La empresa contacta agencias de cobranzas como estrategia de cobro.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	9	30.0	30.0	43.3
A veces	8	26.7	26.7	70.0
Casi siempre	7	23.3	23.3	93.3
Siempre	2	6.7	6.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 16

Porcentaje de resultados del ítem 7



Acorde a la figura 16, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que casi nunca, la empresa contacta agencias de cobranzas como estrategia de cobro, el 26,67 % señalan que a veces, un 23,33% menciona que casi siempre, un 13,33% de los encuestados señalan que nunca y un 6,67% de los encuestados siempre.

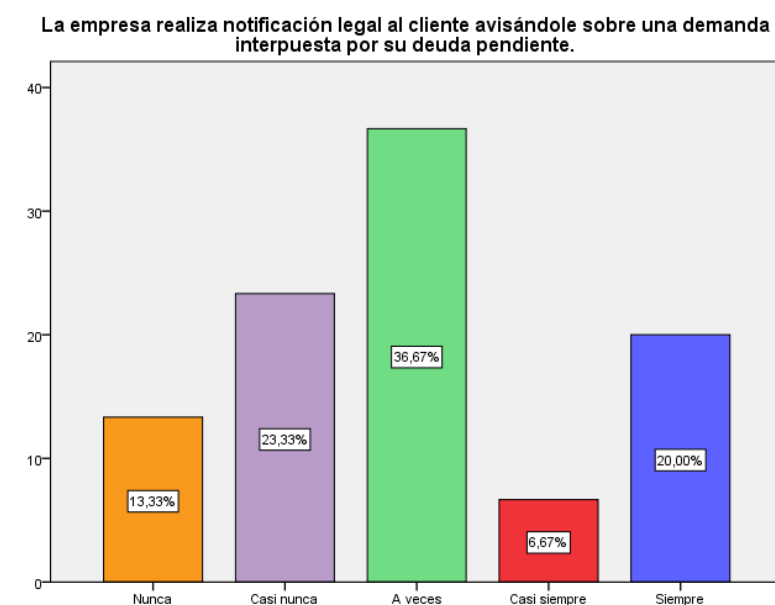
Tabla 23

La empresa realiza notificación legal al cliente avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	7	23.3	23.3	36.7
A veces	11	36.7	36.7	73.3
Casi siempre	2	6.7	6.7	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 17

Porcentaje de resultados del ítem 8



Acorde a la figura 17, se logró el sucesivo resultado, el 36,67% de los encuestados señalan que a veces, la empresa realiza notificación legal al cliente avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente, el 23,33% señalan que casi nunca, un 20% menciona que siempre, un 13,33% señalan que nunca y un 6,67% de los encuestados señalan que casi siempre.

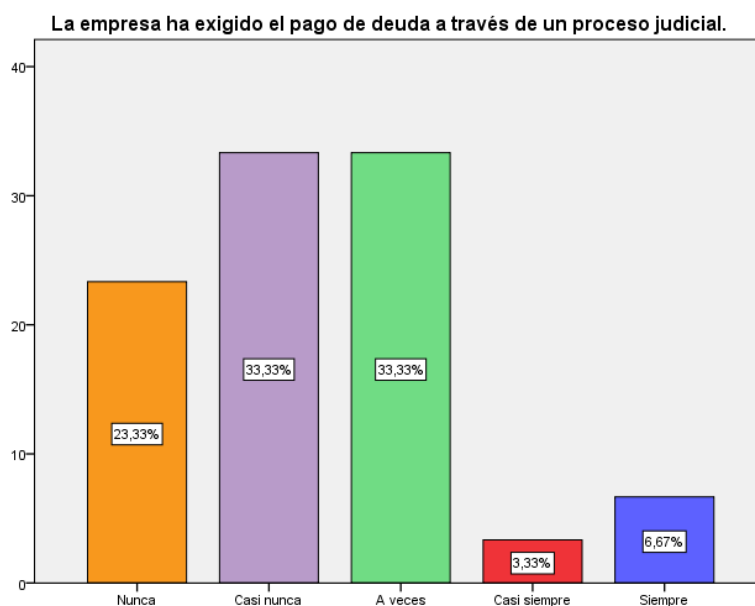
Tabla 24

La empresa ha exigido el pago de deuda a través de un proceso judicial.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	7	23.3	23.3	23.3
Casi nunca	10	33.3	33.3	56.7
A veces	10	33.3	33.3	90.0
Casi siempre	1	3.3	3.3	93.3
Siempre	2	6.7	6.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 18

Porcentaje de resultados del ítem 9



Acorde a la figura 18, se logró el sucesivo resultado, el 33,33% de los encuestados señalan que casi nunca, la empresa ha exigido el pago de deuda a través de un proceso judicial, el 33,33% señalan que a veces, un 23,33% menciona que nunca, un 6,67% señalan que siempre y un 3,33% de los encuestados señalan que casi siempre.

Tabla 25

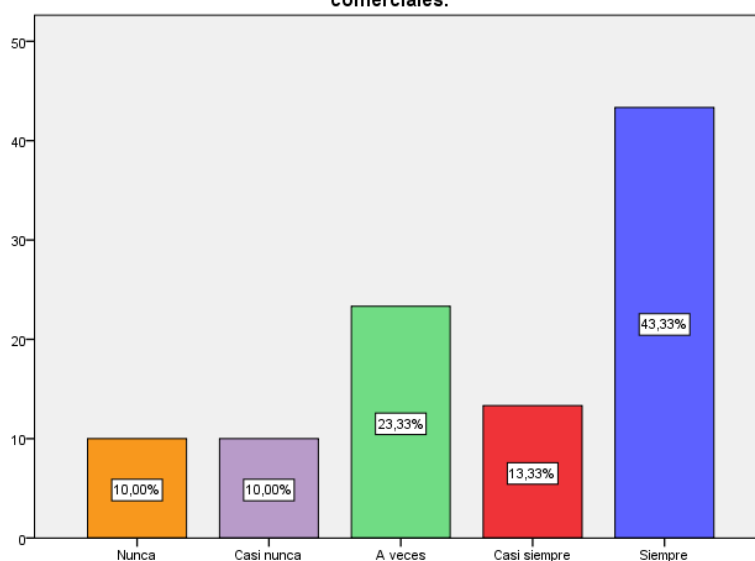
La empresa cuenta con un adecuado vencimiento de pago para sus operaciones comerciales.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	3	10.0	10.0	20.0
A veces	7	23.3	23.3	43.3
Casi siempre	4	13.3	13.3	56.7
Siempre	13	43.3	43.3	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 19

Porcentaje de resultados del ítem 10

La empresa cuenta con un adecuado vencimiento de pago para sus operaciones comerciales.



Acorde a la figura 19, se logró el sucesivo resultado, el 43.33% de los encuestados señalan que siempre, la empresa cuenta con un adecuado vencimiento de pago para sus operaciones comerciales, el 23.33% señalan que a veces, un 13.33% menciona que casi siempre, un 10% señalan que nunca y un 10 % de los encuestados señalan que casi nunca.

Tabla 26

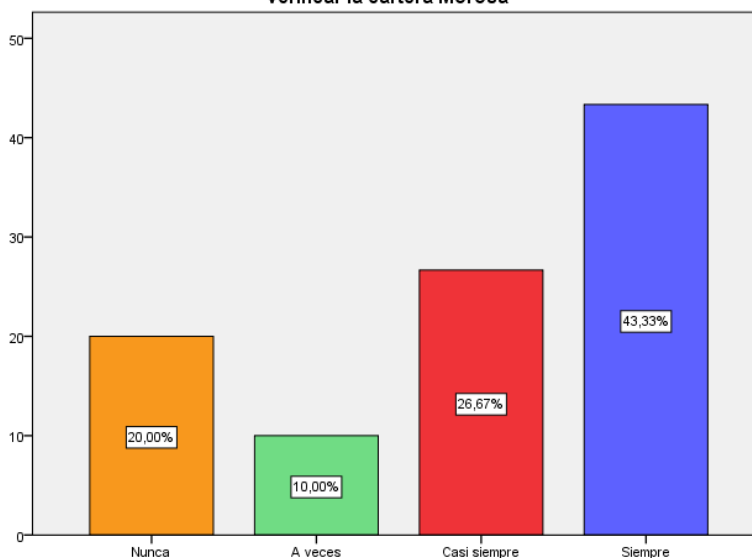
La empresa cumple en revisar de manera oportuna las cuentas corrientes para verificar la cartera Morosa.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	6	20.0	20.0	20.0
A veces	3	10.0	10.0	30.0
Casi siempre	8	26.7	26.7	56.7
Siempre	13	43.3	43.3	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 20

Porcentaje de resultados del ítem 11

La empresa cumple en revisar de manera oportuna las cuentas corrientes para verificar la cartera Morosa



Acorde a la figura 20, se logró el sucesivo resultado, el 43.33% de los encuestados señalan que siempre, la empresa cumple en revisar de manera oportuna las cuentas corrientes para verificar la cartera Morosa, el 26,67% señalan que casi siempre, un 20% menciona que nunca y un 10% señalan a veces.

Tabla 27

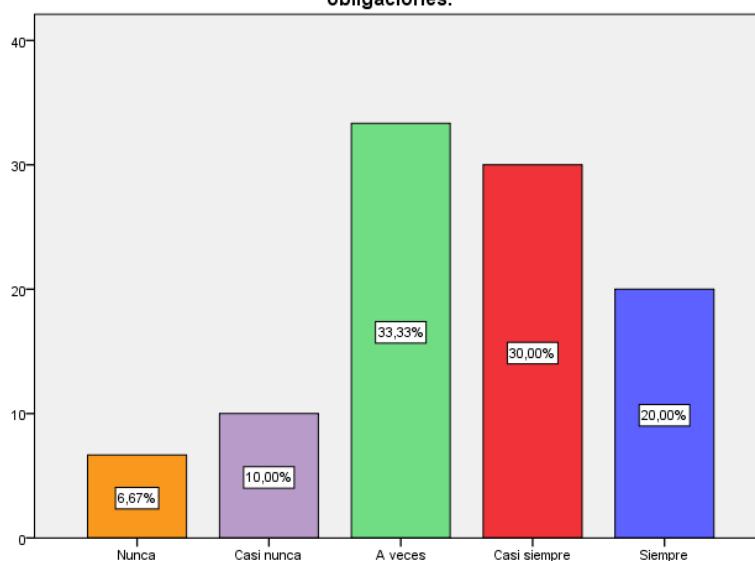
La empresa utiliza algún tipo de calendario de pago para la cancelación de sus obligaciones.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
A veces	10	33.3	33.3	50.0
Casi siempre	9	30.0	30.0	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 21

Porcentaje de resultados del ítem 12

La empresa utiliza algún tipo de calendario de pago para la cancelación de sus obligaciones.



Acorde a la figura 21, se logró el sucesivo resultado, el 33,33% de los encuestados señalan que a veces, la empresa utiliza algún tipo de calendario de pago para la cancelación de sus obligaciones, el 30% señalan que casi siempre, un 20% menciona que siempre, un 10% casi nunca y un 6,67% de los encuestados señalan que nunca.

Tabla 28

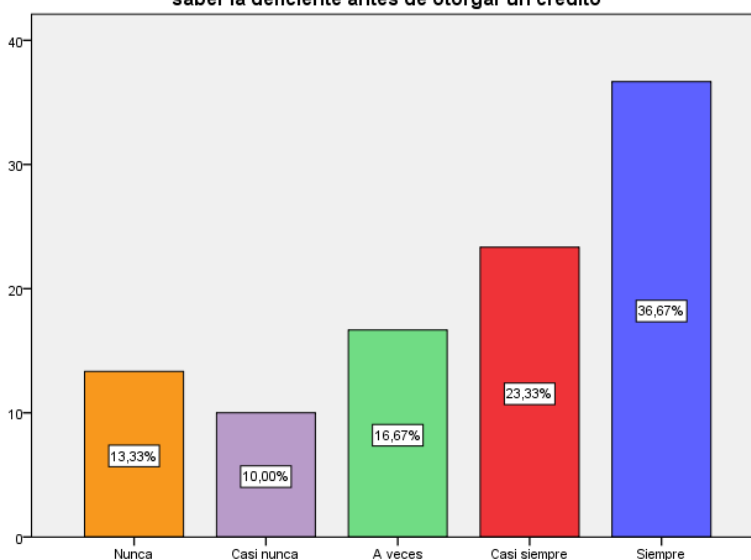
La empresa revisa exhaustivamente el historial de créditos de los clientes para saber la deficiente antes de otorgar un crédito.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	3	10.0	10.0	23.3
A veces	5	16.7	16.7	40.0
Casi siempre	7	23.3	23.3	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 22

Porcentaje de resultados del ítem 13

La empresa revisa exhaustivamente el historial de créditos de los clientes para saber la deficiente antes de otorgar un crédito



Acorde a la figura 22, se logró el sucesivo resultado, el 36,67% de los encuestados señalan que siempre, la empresa revisa exhaustivamente el historial de créditos de los clientes para saber la deficiente antes de otorgar un crédito, el 23,33% señalan que casi siempre, un 16,67% menciona que a veces, un 13,33% menciona que nunca y un 10% de los encuestados señalan que casi nunca.

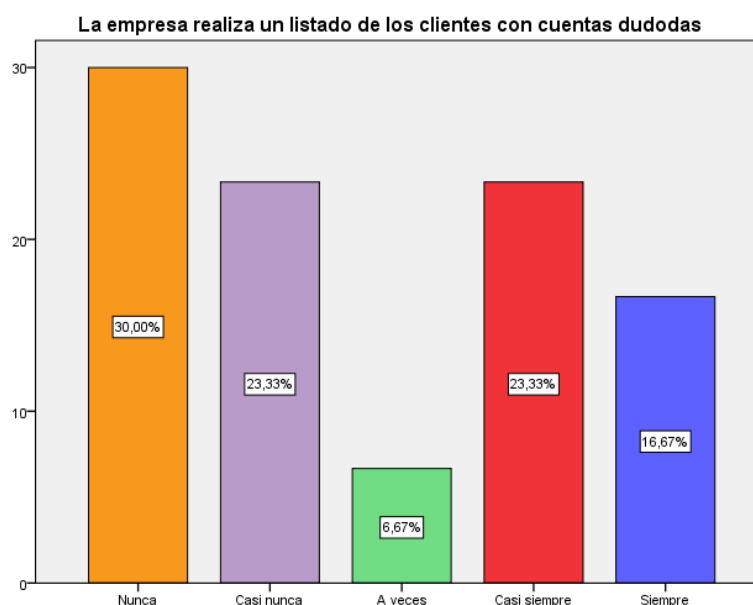
Tabla 29

La empresa realiza un listado de los clientes con cuentas dudosas.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	9	30.0	30.0	30.0
Casi nunca	7	23.3	23.3	53.3
A veces	2	6.7	6.7	60.0
Casi siempre	7	23.3	23.3	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 23

Porcentaje de resultados del ítem 14



Acorde a la figura 23, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que nunca, la empresa realiza un listado de los clientes con cuentas dudosas, el 23,33% señalan que casi nunca, un 23,33% menciona que casi siempre, un 16,67% menciona que siempre y un 6,67% de los encuestados señalan que a veces.

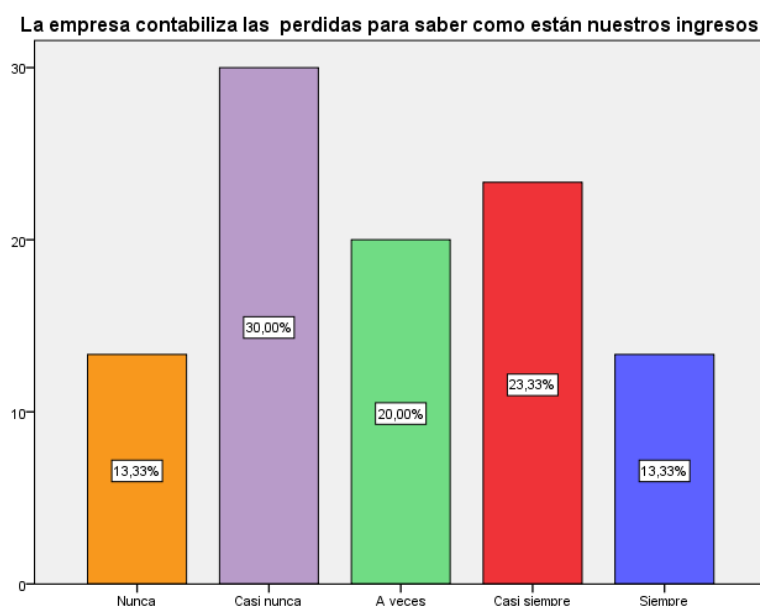
Tabla 30

La empresa contabiliza las pérdidas para saber cómo están los ingresos

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	9	30.0	30.0	43.3
A veces	6	20.0	20.0	63.3
Casi siempre	7	23.3	23.3	86.7
Siempre	4	13.3	13.3	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 24

Porcentaje de resultados del ítem 15



Acorde a la figura 24, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que casi nunca, la empresa contabiliza las pérdidas para saber cómo están los ingresos, el 23,33% señalan que casi siempre, un 20% menciona que a veces, un 13,33% siempre y un 13,33% de los encuestados señalan que nunca.

Tabla 31

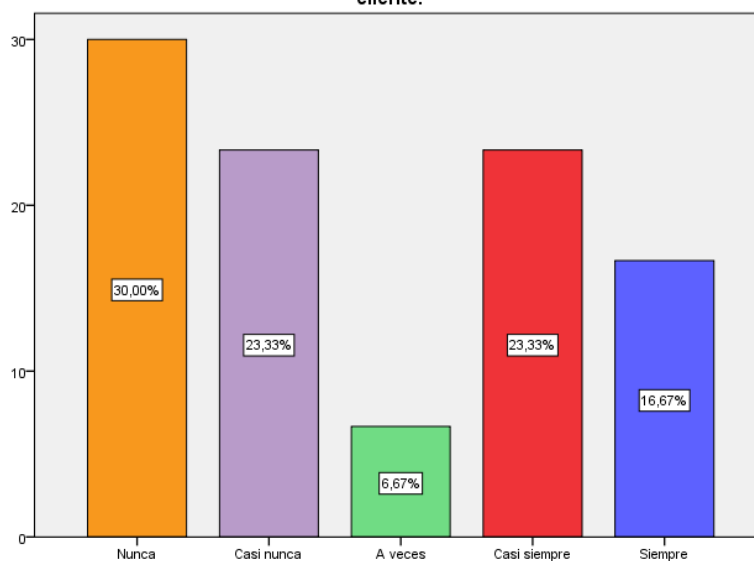
La empresa comunica mediante un formulario los motivos de pago para cada cliente.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	9	30.0	30.0	30.0
Casi nunca	7	23.3	23.3	53.3
A veces	2	6.7	6.7	60.0
Casi siempre	7	23.3	23.3	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 25

Porcentaje de resultados del ítem 16

La empresa comunica mediante un formulario los motivos de pago para cada cliente.



Acorde a la figura 25, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que nunca, la empresa comunica mediante un formulario los motivos de pago para cada cliente, el 23,33% señalan que casi siempre, un 23,33% menciona que casi nunca, un 16,67% que siempre y un 6,67% de los encuestados señalan que a veces.

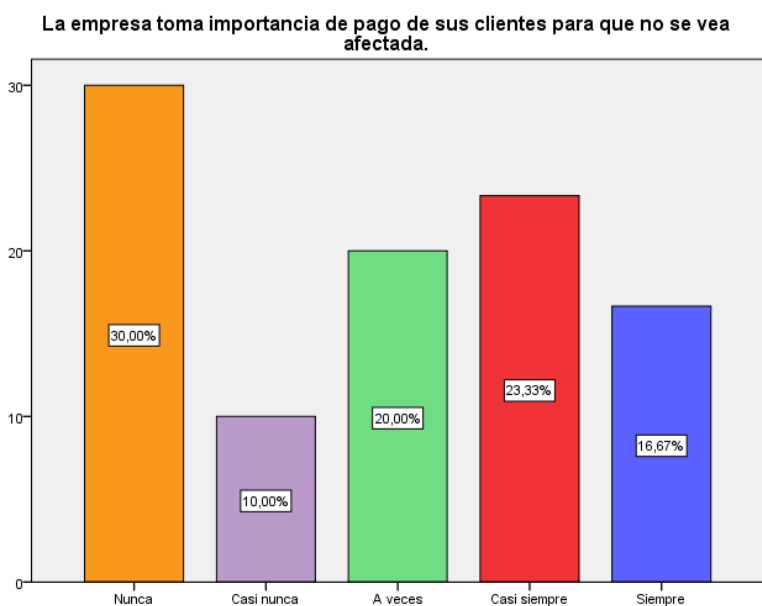
Tabla 32

La empresa toma importancia de pago de sus clientes para que no se vea afectada.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	9	30.0	30.0	30.0
Casi nunca	3	10.0	10.0	40.0
A veces	6	20.0	20.0	60.0
Casi siempre	7	23.3	23.3	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0

Figura 26

Porcentaje de resultados del ítem 17



Acorde a la figura 26, se logró el sucesivo resultado, el 30% de los encuestados señalan que nunca, a empresa toma importancia de pago de sus clientes para que no se vea afectada, el 23,33% señalan que casi siempre, un 20% menciona que casi a veces, un 16,67% que siempre y un 10% de los encuestados señalan que casi nunca.

Tabla 33

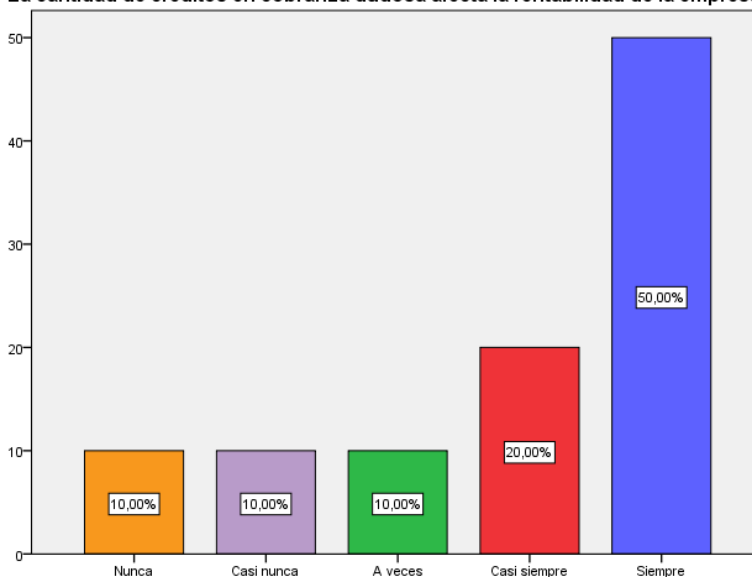
La empresa ha exigido a sus clientes una solución de pago por medio de llamadas.

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	3	10.0	10.0	20.0
A veces	3	10.0	10.0	30.0
Casi siempre	6	20.0	20.0	50.0
Siempre	15	50.0	50.0	100.0
total	30	100.0	100.0	

Figura 27

Porcentaje de resultados del ítem 18

La cantidad de créditos en cobranza dudosa afecta la rentabilidad de la empresa.



Acorde a la figura 27, se logró el sucesivo resultado, el 50% de los encuestados señalan que siempre, la empresa ha exigido a sus clientes una solución de pago por medio de llamadas, el 20% señalan que casi siempre, un 10% menciona que casi nunca, un 10% que nunca y un 10% de los encuestados señalan que a veces.

4.3. Contrastación de la hipótesis

4.3.1. Resumen de procesamiento de casos

El resumen de procesamiento de casos señala que el resultado de los treinta encuestados es aceptado y no falta ninguna restricción de respuestas.

Tabla 34

Resumen de procesamiento de casos

variables	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
V1.Estrategia de Cobranza	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
V2.Morosidad	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

4.3.2. Prueba de normalidad

En esta prueba de normalidad y para hallar el estadígrafo de relación a aplicar se tiene en cuenta las siguientes reglas: "Si la muestra es menor a 50 usar el estadístico Shapiro-Wilk, caso contrario utilizar Kolmogorov – Smirnov. Si la significancia es menor al margen de error 0.05 utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, caso contrario debe usarse Spearson" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 6).

Tabla 35

Prueba de normalidad

variables	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sign.
V1.Estrategia de Cobranza	,254	30	,000	,793	30	,000
V2.Morosidad	,206	30	,002	,870	30	,002

Interpretación.

Debido a que el instrumento cuenta con 30 ítems que es menor de 50, se utiliza la prueba de Shapiro Wilk, obteniéndose una significancia de 0,000 para la variable 1 y un 0,002 para la variable 2, siendo estos menor a 0.05, se determina que la información es no paramétrica, de modo que, se utiliza una prueba no paramétrica Rho Spearman.

Contrastación de la hipótesis general.

4.3.3. Prueba de hipótesis general

Hipótesis alternativa (H1) = Las estrategias de cobranzas se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Hipótesis nula (H0) = Las estrategias de cobranzas no se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Tabla 36

Contrastación de la hipótesis general

			V1.Estrategia de Cobranza	V2.Morosidad
Rho de Spearman	V1.Estrategia de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30

Interpretación.

significancia ,003 menor a 0.050 se acepta la hipótesis alternativa y se determina que si hay correlación entre las variables Estrategias de cobranza y Morosidad. Por el índice de correlación 0.518 se comprueba que hay correlación media entre las variables.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específica 1.

Hipótesis alternativa (H1) = Las estrategias de cobranzas se relacionan de manera significativa con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Hipótesis nula (H0) = Las estrategias de cobranzas no se relacionan de manera significativa con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Tabla 37

Contrastación de la hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			V1.Estrategia de Cobranza	D4.Incumplimiento de pago
Rho de Spearman	V1.Estrategia de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,433
		Sig. (bilateral)	.	,017
	D4.Incumplimiento de pago	N	30	30
		índice de correlación	,433*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

Significancia 0.017 menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se determina que si hay correlación entre las dos variables. Por el coeficiente de relación 0.433 se comprueba que hay relación débil entre las variables.

Hipótesis específica 2.

Hipótesis alternativa (H1) = Las estrategias de cobranzas se relacionan de manera significativa con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Hipótesis nula (H0) = Las estrategias de cobranzas no se relacionan de manera significativa con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Tabla 38

Contrastación de la hipótesis específica 2

		V1.Estrategia de Cobranza	D5.Clasificación del deudor
Rho de Spearman	V1.Estrategia de Cobranza	índice de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,472 30
	D5.Clasificación del deudor	índice de correlación Sig. (bilateral) N	,472 ,009 30

Significancia $0.009 < \alpha 0.05$ se acepta la hipótesis alterna y se determina que si existe correlación entre las dos variables Estrategias de cobranza y clasificación del deudor. Por el índice de correlación 0.472 se comprueba que hay una relación débil entre las dos variables de estudio.

Hipótesis específica 3.

Hipótesis alternativa (H1) = Las estrategias de cobranzas se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Hipótesis nula (H0) = Las estrategias de cobranzas no se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.

Tabla 39

Contrastación de la hipótesis específica 3

			V1.Estrategia de Cobranza	D6.Índice de morosidad
Rho de Spearman	V1.Estrategia de Cobranza	índice de correlación	1,000	,583
		Sig. (bilateral)	.	,001
	D6.Índice de morosidad	N	30	30
		índice de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Significancia $0.001 < a < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa se determina que existe relación entre las dos variables Estrategias de cobranza e índice de morosidad. Por el coeficiente de correlación 0.583 se comprueba que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Según los resultados estadísticos, la entidad agroindustrial no cuenta con una estrategia de cobranza, esto hace que no se pueda reducir la morosidad de sus clientes, dado que, estos resultados que se obtuvieron manejan una relación con:

La Asociación de Bancos (2017) en su investigación señala, que en el año 2016 la economía local era muy baja, esto sumo las condiciones externas del resto del mundo, tanto que afectaron las líneas crediticias y el nivel de mora incremento, a pesar de las dificultades han sabido mantenerse fuertes y sólidos.

Sebastián (2016), en su trabajo sobre gestión de cobranza y la liquidez de una Pyme en Trujillo, halló que la entidad no estaba realizando el procedimiento correcto del plan de gestión de cobranzas, por lo que se proyecta tener una mejor propuesta de plan de gestión de cobranzas, así la empresa ha de contar con una mayor liquidez.

Según Álvarez y Apaza (2019) fundamenta que la morosidad es la situación lícita en la que una persona jurídica o natural está obligado a cumplir con la prestación monetaria dado los términos, siendo esta una realización de deber de una clase que esta sea, para asemejarse especialmente como el retraso del pago de una deuda exigible.

Para Morales y Morales (2014) citado por Cavero, 2020) determina que las estrategias de cobranzas es el desarrollo de un conjunto de actividades que define y pone en práctica una determinada empresa para precisar el proceso de cobranza ante un aumento de deudas.

Espejo y Ramírez (2016) fundamenta que la entidad al inicio de la investigación no contaba con un adecuado control de cobranza, pero gracias esa búsqueda logro

implementar un sistema en lo cual le permite buscar estrategias para que se pueda reducir la mora de sus clientes.

5.2. Conclusiones

Conforme al objetivo general se determinó que sí existe relación significativa entre la estrategia de cobranza y la morosidad en la empresa agroindustrial de Chorrillos, debido que obtuvo un Rho de Spearman de 0,003 de nivel significancia, que es menor al 0,05, teniendo una alta correlación entre las variables. Se concluye que, al no existir ni diseñar estrategias de cobranza la morosidad de sus clientes ha de aumentar de forma creciente y esto afecta definitivamente en su liquidez, lo cual puede agravar la salud financiera de la empresa.

De acuerdo al primer objetivo específico se precisó que existe relación significativa entre la estrategia de cobranza y el incumplimiento de pago en la empresa agroindustrial de Chorrillos, debido que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,017 de nivel de significancia menor al 0,05, teniendo una correlación moderada entre las dos variables. Se concluye que, al no haber un seguimiento de las deudas por vencer, la entidad puede generar pérdidas de manera acelerada perjudicando la rentabilidad de la empresa. Asimismo, se determinó que la entidad no analiza una estrategia de cobranza para reducir dicho incumplimiento.

De acuerdo al segundo objetivo específico se determinó que existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza con la clasificación del deudor en la empresa agroindustrial de Chorrillos, debido que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,009 de nivel de significancia menor al 0.05, existiendo una alta correlación entre la variable estrategia de cobranza y la clasificación del deudor. Se concluye que la empresa

al no tener un control de clasificación de clientes pagantes y no pagantes, la empresa se ve limitada al no poder reconocer que cliente es el más deudor; lo que se traduce en una falta de liquidez.

De acuerdo al tercer objetivo específico se ha establecido que las estrategias de cobranza se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la empresa agroindustrial Chorrillos, debido que obtuvo un Rho de Spearman de 0,001 de nivel de significancia, que es menor al margen de error permitido de 0.05, obteniéndose un alto índice de correlación entre las variables. Asimismo, se concluye que al no realizar un análisis económico financiero a través de los ratios financieros y específicamente de los de morosidad, no se puede verificar que tan alto o bajo es este nivel de morosidad lo que conlleva a un riesgo de pérdidas y consecuentemente, una reducción de sus resultados.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa agroindustrial, que se implemente estrategias de cobranzas, así como preparar al personal del área de cobranzas para que lleven una buena gestión de las cobranzas y así se reducirá la morosidad que tanto está afectando a la entidad. Se requiere que la empresa agroindustrial tenga en cuenta que se debe controlar y analizar las estrategias de cobranzas de manera oportuna para calcular la mora vencida ya que esto ayuda en la rentabilidad de dicha empresa.

Se recomienda a la empresa agroindustrial, que deben efectuar un seguimiento y control de las actividades de cobro de manera oportuna ya los ingresos que se dejan de cobrar afectan la liquidez de la entidad.

Se recomienda a la empresa agroindustrial, tomar medidas estratégicas como controlar y analizar la cartera de créditos, calificándola por tiempo de atraso y reducir la

mora hasta eliminarla por completo, por lo que es imperativo la implementación y/o actualización de las políticas de créditos y cobranzas.

Se recomienda al área de contabilidad de la empresa agroindustrial realizar un análisis permanente de los indicadores financieros para conocer la situación económica y financiera de la empresa y analizar el grado de morosidad, y obtener reportes de la capacidad de pago de los clientes antes de realizar una venta, teniendo en cuenta los plazos de pago, límites de créditos, análisis de su estado ante Sunat. Etc.

REFERENCIAS

- Agrhicol. (2017). *Semillas de maíz híbridas de alto rendimiento*. <https://www.agrhicol.pe/>
- Amaya, M. (2020). *Qué es el método cuantitativo, características y diferencia con el cualitativo*. <https://tendencias.com/life/que-es-el-metodo-cuantitativo/>
- American Andragogy University. (2021). *¿Qué es la metodología de la investigación? AAU Blog*. <https://www.aauniv.com/s/blog/metodologia-de-la-investigacion/>
- Arroyo, B., y Rodríguez, P. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, la libertad, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4329>
- Ayala, J. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional UCAC.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5464/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bacon-Shone, J. (2020). *Diseño y metodología de la Investigación*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bahamonde, M. (2016). *Las Provisiones Contables y la Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/doctoramerybahamonde/2016/07/07/las-provisiones-contables-y-la-estimacion-de-cuentas-de-cobranza-dudosa/>

- Bautista, J. (2021). 5 estrategias de cobranza cartera castigada que aseguran el cobro de deudas. *Securitec Blog*. <https://www.securitec.pe/blog/cobranzas-cartera-castigada/>
- Branchfield, P. (2017). *Los conocimientos prácticos que le permitirán recobrar con éxito las deudas aplicando la metodología de Pere*. http://perebranchfield.com/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2017/01/Manual_Aprenda_A_Recobrar_Impagados_En_7_Lecciones_Brachfield_2017.pdf
- Branchfield, P. (2018). *Recobrar impagos y negociación con morosos*. España: Editorial Gestión. <https://www.casadellibro.com/libro-recobrar-impagados-y-negociar-con-morosos/9788480888257/870765>
- Calderón, B. (2021). *La cobranza*. Centro de estudios fiscales. https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castillo, N. (2018, 5 de agosto). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord*. *Diario el comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-nivelesrecord-noticia-544175>
- Carrascosa, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6748>

Certus. (2021). Conoce qué es riesgo de crédito y cómo puedes identificarlo. *Certus Blog*.
<https://www.certus.edu.pe/blog/conoce-riesgo-credito/>

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. (2017, diciembre). *Dictan disposiciones para que el diligenciamiento de las notificaciones y citaciones judiciales puedan realizarse por vía telefónica, incluidas las tramitadas vía exhorto*. El peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/dictan-disposiciones-para-que-el-diligenciamiento-de-las-not-resolucion-administrativa-no-342-2016-ce-pj-1519222-6/>

Consortio Consultor de créditos. (2019). *Clases de cobranza*.
<https://consorcioconsultorencredito.com/clases-de-cobranzas/>

Coronado, Y. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L, Chiclayo 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6120>

Coronel, M.A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*.
<https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>

Deloitte. (2017). *NIC 12. Impuesto a las ganancias*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2012%20%20Impuesto%20a%20las%20Ganancias.pdf>

El Peruano (2017, 22 de diciembre). Aprueban Cronograma Anual Mensualizado para el Pago de las Remuneraciones y Pensiones en la Administración Pública, así como de las Pensiones correspondientes al D. L. N° 19990, financiadas con cargo al presupuesto de la ONP, a aplicarse durante el Año Fiscal 2018. *El Peruano*.
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-vice-ministerial/16842-resolucion-viceministerial-n-001-2017-ef-52/file>

Fischman, F. (2019). Clientes morosos: cómo gestionar los problemas de pago. *Blog. HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>

Fortún, M. (2020). *Impago*. <https://economipedia.com/definiciones/impago.html>

García, V. P, y Salazar, A. (2019). El efecto en la liquidez de la empresa Poli distribuciones Técnicas S.A. “Polidist” y sus cuentas por cobrar. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana – 2019*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/liquidez-empresa-polidist.html>
<https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1903liquidez-empresa-polidist>

González, J. (2020). *Diseño y metodología de la investigación*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrero, N. (2019). *Notificaciones electrónicas*. <https://www.ivnosys.com/es/que-son-las-notificaciones-electronicas/>

- Lam, E. V. y Zaruma, G.M. (2017). *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión Financiera de Productos Rino* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20004>
- López, F. (2019). *Vencimiento*. <https://economipedia.com/definiciones/vencimiento.html>
- López, J.T. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24338>
- Martínez, C. (2018). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Meneses, E. y Cornelio, K. (2018). *Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1639>
- Meneses, J. (2016) *El cuestionario*. https://www.researchgate.net/publication/296934760_El_cuestionario#pf9
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Normas Internacionales de Contabilidad Oficializadas – NIC. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101379&lang=es-ES&view=article&id=3348
- Morales, E., y Morales, J. (2019). *Evaluación del proceso recuperación de cartera de la Dirección Comercial Zona Urbana de la Empresa Eléctrica Quito, mediante métodos multivariantes, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Central del

Ecuador]. Repositorio Institucional UCE.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18360?mode=full>

Moreno, A. (2017). *La rigurosidad científica: validez y confiabilidad en los paradigmas cuantitativo y cualitativo*.

<https://www.revistaensayosmilitares.cl/index.php/tica/article/view/169>

Morales, F. (2021, mayo). *Índice de morosidad*.

<https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>

Núñez, D. G. y Pinedo, A. M. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.

<http://hdl.handle.net/11537/15139>

Oroche, O. y Ríos, G. (2020). *La gestión de las cuentas por cobrar y la relación con la liquidez de la empresa electro Ucayali S.A. Periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali Pucallpa]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Ucayali Pucallpa. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4321>

Pacco, K. (2020). *El Procedimiento de Cobranza Coactiva en la Municipalidad Provincial de San Román. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Institucional UPU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3731>

Pacheco, J. (2019). *Morosidad en la empresa transportes Calin S.A.C. – Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6580>

- Palacios, D. (2021). Como crear reportes de ventas. Lectura. *HubSpot Blog*.
<https://blog.hubspot.es/sales/reporte-de-ventas>
- Pérez, J. y Merino, M. (2019). *Mora*. Definición. <https://definicion.de/mora/>
- Puppio, V. (2017). *Cartera Vencida*. Diccionario.
<https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Rendón, K. (2018). *Modelo de gestión de cobranzas para recuperación de cartera vencida en Tablicon S.A.* [Tesis de grado, Universidad Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30581>
- Asociación de Bancos (2017). *La banca peruana y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. - ASBANC N° 225.
<https://www.asbanc.com.pe/media/rates/file/ODS2020.pdf>
- Reyes, E. (2017). *Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/1385>
- Salazar, J.E. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Austro Distribuciones* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE.
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2945>
- Sánchez, D. y Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco, Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad

César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46390>

Sebastián, M. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la empresa Marcimex Trujillo. Trujillo - Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1427658>

Vega, G. (2020). *Servicio de notificaciones electrónicas – SINOE: registro, creación y deshabilitación de casilla electrónica. Poder judicial del Perú gerencia general gerencia de servicios judiciales y recaudación.*
<https://www.csjlimasur.com/archivos/GZV.pdf>

Westreicher, G. (2018). *Descuento por pronto pago.*
<https://economipedia.com/definiciones/descuento-por-pronto-pago.html>

Westreicher, G. (2019). *Central de riesgo.* <https://economipedia.com/definiciones/central-de-riesgo.html>

Westreicher, G. (2020a). *Cobranza.*
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

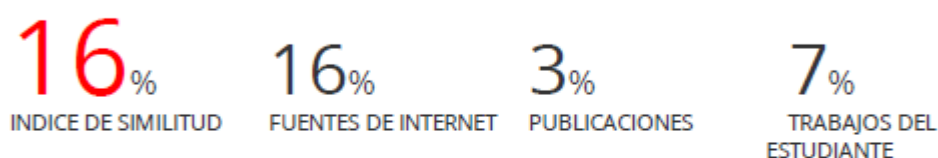
Westreicher, G. (2020b). *Estrategia.*
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

ANEXOS

Anexo 1. Informe de Software anti-plagio (Turnitin)

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE CLIENTES EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DISTRITO DE CHORRILLOS 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 2. Matriz de consistencia:

Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes en una empresa Agroindustrial distrito de Chorrillos 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?	Determinar la relación entre las estrategias de cobranzas con la morosidad de los clientes en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.	Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.	Estrategia de cobranza	Control de cobranza	Elaborar los reportes de las ventas a crédito	
					Seguimiento de créditos	
Descuento por pronto pago						
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Estrategia de cobranza	Seguimiento de cobranza	Notificación por correo
						Notificaciones telefónicas
						Cobranzas personales
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con el incumplimiento de pago de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?	Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.	Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con el incumplimiento de pago de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.	Estrategia de cobranza	Cobranza Legal	Agencia de cobranza	
					Notificación Legal	
					Resolución de cobranza	
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con la clasificación del deudor de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?	Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.	Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con la clasificación del deudor de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.	Morosidad	Incumplimiento de Pago	Vencimiento de pago	
					Cartera morosa	
					Calendario de Pago	
¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranzas con el índice de morosidad de clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021?	Determinar la relación de las estrategias de cobranzas con el índice de morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito chorrillos 2021.	Las estrategias de cobranzas se relacionan significativamente con el índice de morosidad de los clientes deudores en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021.		Morosidad	Clasificación del deudor	Deficiente
						Dudoso
						Perdida
			Morosidad	Índice de morosidad	Motivos de pago	
					Importancia de pago	
					Solución de pago	

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario N° 1							
Trabajador:							
Sexo:							
Instrucciones: Marque con una equis (X) en la casilla numerada							
Escala: 1(nunca); 2 (casi nunca); 3 (a veces); 4 (casi siempre); 5 (siempre).							
Variable Independiente: Estrategia de cobranza							
Indicadores	N°	ESTRATEGIA DE COBRANZA	Escala				
			1	2	3	4	5
Elaborar los reportes de las ventas a crédito	1	La empresa tiene un sistema de reporte de ventas a crédito					
Seguimiento de créditos	2	La empresa realiza un seguimiento al cliente que tiene dificultades en el pago.					
Descuento por pronto pago	3	La empresa brinda incentivos para que los clientes realicen pronto pagos					
Notificación por correo	4	La empresa tiene como estrategia de cobranza notificar a sus clientes por correo electrónico adjuntando cronogramas de pagos.					
Notificaciones telefónicas	5	La empresa a través de las llamadas telefónica hace la cobranza de sus deudas.					
Cobranzas personales	6	La empresa realiza visitas personales para recordar su deuda y tratar aspectos crediticios por incumplimientos.					
Agencia de cobranza	7	La empresa contacta agencias de cobranzas como estrategia de cobro.					
Notificación Legal	8	La empresa notifica al cliente avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente.					
Resolución de cobranza	9	La empresa ha exigido el pago de deuda a través de un proceso judicial.	x				

Cuestionario N° 2

Trabajador:

Sexo:

Instrucciones: Marque con una equis (X) en la casilla numerada

Escala: 1(nunca); 2 (casi nunca); 3 (a veces); 4 (casi siempre); 5 (siempre).

Variable Independiente: Morosidad

Indicadores	N°	MOROSIDAD	Escala				
			1	2	3	4	5
Incumplimiento en la obligación	10	El incumplimiento en el pago de las cobranzas afecta los costos de la empresa.					
	11	Se refleja en los EEFF el índice de morosidad que tiene la empresa.					
Mora según tipo de crédito	12	El departamento de crédito y cobranza evalúa los riesgos de cartera por el tipo de crédito otorgado.					
	13	La morosidad de las cuentas por cobrar afecta la capacidad de pago de la empresa					
Créditos refinanciados	14	La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda a sus clientes					
	15	Los créditos reestructurados o refinanciados son frecuentes en la empresa					
Créditos judiciales	16	Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes					
	17	La empresa asume los riesgos de los créditos que están en proceso judicial.					
Cobranza dudosa	18	La cantidad de créditos en cobranza dudosa afecta la rentabilidad de la empresa.					

Anexo 4. Validación de expertos

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg CPC Hugo Gallegos Montalvo
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3 Cargo que desempeña: Docente tiempo completo
- 1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Auditoria
- 1.5 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- 1.6 Título de la tesis: Estrategia de cobranza a los clientes para la reducción de morosidad en una empresa Agroindustrial, Chorrillos 2021
- 1.7 Autores del instrumento: Alcalá Gutierrez Lizbeth Brighith y Sivipaucar Alvarado Yoly

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACION
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables del estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El instrumento ¿Responde la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (x)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

REQUISITOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes coherentes				75%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir				75%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

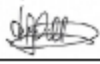
IV. OPCION DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 20 de Junio del 2021


 Experto: Mg. Hugo Gallegos
 DNI: 07817994

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg Silva Rubio Edith
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3 Cargo que desempeña: Docente
- 1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Docente Universitaria
- 1.5 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- 1.6 Título de la tesis: Estrategia de cobranza a los clientes para la reducción de morosidad en una empresa Agroindustrial, Chorrillos 2021.
- 1.7 Autores del instrumento: Alcalá Gutierrez Lizbeth Brighithy Sivipaucar Alvarado Yoly

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACION
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
2	El instrumento ¿Responde a las variables del estudio?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
4	El instrumento ¿Responde la operacionalización de la variable?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

REQUISITOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes coherentes					85%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir					85%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85%

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%


IV. OPCION DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 24 de Junio del 2021


Experto: Mg. Edith Silva Rubio

DNI: 03701645

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. CPC David De la Cruz Montoya
 1.2 Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Maestría
 1.5 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 1.6 Título de la tesis: Estrategia de cobranza a los clientes para la reducción de morosidad en una empresa Agroindustrial, Chorrillos 2021
 1.7 Autores del instrumento: Alcalá Gutierrez Lizbeth Brighithy Sivipaucar Alvarado Yoly

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACION
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
2	El instrumento ¿Responde a las variables del estudio?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
4	El instrumento ¿Responde la operacionalización de la variable?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO (<input type="checkbox"/>)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

REQUISITOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes coherentes				75%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir				75%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

IV. OPCION DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 08 de Agosto del 2021


 David De la Cruz Montoya
 DNI 16488146

Anexo 5. Aplicación de encuesta (formulario de Google)

Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de chorrillos 2021

SE TRATA DE UNA EMPRES X QUE PUEDE TENER PROBLEMAS DE ESTRATEGIAS

¿La empresa elabora los reportes de ventas a crédito para tener un control ? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿La empresa realiza un seguimiento de credito al cliente que tiene dificultades en el pago? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre