



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU EFECTO EN
MOROSIDAD EN COMERCIAL NUEVO AMANECER**

–2019.

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR

PÚBLICO:

Autor:

Bach. Segura Acuña Mary Leyni

ORCID: 0000-0003-2452-6587 Asesor:

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia

ORCID: 0000-0003-2721-2698

Línea de Investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

TÍTULO DE LA TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU EFECTO EN MOROSIDAD EN
COMERCIAL NUEVO AMANECER-2019**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Asesora

Presidente Jurado de tesis

Secretario de Jurado de tesis

Vocal de Jurado de tesis

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico, a mis padres, hermanos e hija por inspirarme a seguir adelante a pesar de las adversidades, por inculcarme buenos valores y principios y sobre todo agradecerles por su apoyo que me brindan cada día.

Agradecimiento

A los profesores mi grato agradecimiento por haberme brindado mis conocimientos con sus enseñanzas, a la Universidad Señor de Sipan por haberme dado la oportunidad de concluir mi carrera, a mi familia que fueron mi gran apoyo para seguir adelante para el desarrollo del presente proyecto.

Resumen

La presente tesis, tuvo como objetivo Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en morosidad en comercial nuevo amanecer – 2019., investigación aplicada de nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, porque se recogió la información en un solo periodo de tiempo sin manipular la variable alguna, describiéndose tal cual se dieron los hechos utilizando teorías que dieron soporte necesario. La población y muestra estuvo conformada por Comercial Nuevo Amanecer, año 2019, la técnica utilizada fue análisis documental como su instrumento guía de entrevista, Se concluye que, con la implementación de un software actualizado don se registrara el reporte de llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias, notificaciones de cartas simples de la cartera morosa de los clientes en Comercial Nuevo Amanecer, la cual se lograra mejorar a las estrategias implementadas con las que cuenta la empresa cliente.

Palabras Clave: Estrategias, Cobranza, Morosidad

Abstract

The objective of this thesis was to determine the effect of delinquency collection strategies in commercial new dawn - 2019. applied research of descriptive level of non-experimental cross-sectional design, because the information was collected in a single period of time without manipulating the variable, describing the facts as given using theories that gave necessary support. The population and sample was formed by Commercial Nuevo Amanecer, year 2019, the technique used was documentary analysis as its interview guide instrument, it is concluded that, with the implementation of an updated software where the report of telephone calls, home visits, notifications of simple letters from the delinquent portfolio of customers in Comercial Nuevo Amanecer will be recorded, which will be able to improve the strategies implemented with which the client company

Keyword: Strategies, Collection, Late payment

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1. A nivel Internacional.....	13
1.2.2. A nivel Nacional	14
1.2.3. A nivel Local.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Variable Independiente Estrategias de cobranza.....	16
1.3.2 Sistema de cobranza	16
1.3.3 Procedimientos de cobranza	17
1.3.4. Variable dependiente Morosidad	19
1.3.5. Indicadores de Morosidad	20
1.3.6. Tipos de Morosos	20
1.4 Formulación del Problema	22
1.5 Justificación e importancia del estudio	22
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos	24
1.7.1 Objetivos General.....	24
1.7.2 Objetivos Específicos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO	25
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	25
2.1.1. Tipo	25
2.1.2. Diseño	25
2.2. Población y muestra	26
2.2.1. Población.....	26
2.2.2. Muestra.....	26
2.3. Variables, Operacionalización	26
2.3.1. Variables	26

2.3.2. Operacionalización.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1. Técnicas e instrumentos	29
2.5. Procedimientos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos Éticos	29
2.7. Criterios de Rigor Científico	30
III. RESULTADOS	30
3.1. Generalidades de la empresa	30
3.2. Analizar las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer–2019.....	31
Tabla 3.2.1.....	31
Tabla 3.2.2.....	32
Tabla 3.2.3.....	32
Tabla 3.2.4.....	32
Tabla 3.2.5.....	33
Tabla 3.3.3.....	33
3.3. Analizar la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019.....	34
Tabla 3.3.1.....	34
Tabla 3.3.2.....	34
Tabla 3.3.3.....	35
Tabla 3.3.4.....	35
Tabla 3.3.5.....	36
Tabla 3.3.6.....	36
Tabla 3.3.7.....	37
Tabla 3.3.8.....	37
3.4. Proponer mejoras a las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer 2019.....	38
3.4.1 Propuesta.....	38
3.4.2 Justificación.....	38
Objetivos	38
Objetivos General.....	38
Objetivos Específicos.....	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS:.....	45

ANEXO: Matriz de consistencia 48

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según artículo “estrategias de gestión de cobranza” (2018) la gestión de cobranza es el conjunto de acciones negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos., el objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible ,eliminando así el impacto negativo de la deuda vencida .la gestión de cobranza se basa en contactar a los morosos mediante llamada telefónica ,email, cartas ,mensajes de texto y otros medios similares ,para informarles el estado de su cuentas por pagar ,solicitarles el pago y ofrecerles opiniones para la normalización al respecto ,existen ciertas estrategias altamente efectivas que reducen el tiempo esfuerzos invertidos en el proceso.(Párr-1-2).

Según el diario la Agencia Brasil denomino “la morosidad afecta a 62 millones de brasileños “(2018) la tasa de morosidad en el sistema financiero de Brasil llego al 3,04 %. En términos absolutos. Los datos son preliminares, relativos al mes de setiembre, fueron divulgados por el banco, el incumplimiento se caracteriza por deudas atrasadas desde hace más de 90 días. Las deudas con banco, operadores de tarjeta de crédito, financieras y leasing afecto a más de mitad (52%) de los brasileños registrados por el servicio al crédito (spc). según la institución, 62,6 millones de personas estaban morosas en septiembre, el equivalente a la población de Italia. (Párr-1-2)

Según el artículo denominado “la cobranza preventiva ,una estrategia para evitar las anteriores” (2018).Resulta ideal ,dentro de todo sistema de cobranza ,implementar estrategias de cobro preventivas que permitan a los clientes anticipar sus pagos .entre las principales ,cabe destacar .enviar recordatorios de pago días antes que la deuda se venza ,educar a los clientes sobre las características del crédito y los gastos asociados a la cobranza ,entregar incentivos por pago oportuno como un descuento mínimo sobre el monto de la deuda o tasas preferenciales. (Párr-1)

Según el diario la Republica denominado (2018) “nivel de morosidad en Ecuador es de promedio 3.5 %, según banqueros “el nivel de morosidad de morosidad ha decrecido y se ubica en un promedio de 3.5 por ciento, aseguró hoy el presidente de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador, Julio José Prado. “La morosidad está decreciendo», dijo en una entrevista en la televisión pública al recordar que, hasta mediados del año pasado, la morosidad creció «sobre todo atado a que el Gobierno, y el sector fiscal en ese momento, no podían pagar a tiempo las deudas a proveedores y se fueron acumulando”. Cuando el Gobierno no les paga, explicó Prado, «aumenta la morosidad, no (se) sacan créditos y (la gente) no depositan en la misma velocidad». (Párr-1)

Según el Diario Abasto denominado “estrategias de cobranza para tu empresa” (2018) quiero compartir algunas estrategias que se usan en la actualidad para ayudar a tu empresa a tener liquidez cuando cuentan con clientes morosos. En la mayoría de las empresas se cuenta con clientes con adeudos pendientes o que tienen la mala costumbre de retrasarse en pagos. Quiero compartirte algunas estrategias que se usan en la actualidad para ayudar a tu empresa tener liquidez cuando cuentan con clientes morosos. En la mayoría de las empresas se cuenta con clientes con adeudos pendientes o que tienen la mala costumbre de retrasarse en sus pagos. (Párr-1,2).

Según el Diario Publireportaje denominado “aumento la morosidad crediticia en el Perú” (2019) según el informe de la asociación de bancos del Perú hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14%. Esta cifra supera la ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04%, la cual ya registraba un pico más alto desde el 2005.

Según el Diario Perú 21 denominado “como están planificando la estrategia del cobro de la deuda del agro banco “ (2018)”se va cobrar la deuda porque esta no se extingue cambiando la persona jurídica vamos a cobrar para mantener el ciclo de financiamiento tenemos que evitar la incertidumbre, de que agro banco se va a liquidar eso no va pasar la estamos teniendo cobranzas en lo que va del año de s/.30 millones a s/.40 millones y a la otra segmentación es la cartera que tiene el 80% de capital del banco, que está en 25 clientes

Según el diario el Comercio denominado “banca morosidad es la más alta en 12 años, bajara en 2018” (2018) los factores que afectan el crecimiento de la economía el año pasado tuvieron impacto en el cumplimiento de créditos la morosidad de la banca cerro el 2017 en 3,04 %, la tasa más alta en 12 años, según la asociación de bancos del Perú (ASBNC)

Comercial Nuevo Amanecer. que está ubicada en la ciudad de ChiclayoLambayeque, es una empresa que se dedica a la y venta de artículos para el hogar juego de sala, comedor y dormitorio, artefactos eléctricos entre otros y todo un gran surtido de plásticos para el hogar de calidad y marca garantizada, actualmente cuenta con una cantidad de 3 trabajadores. Esta empresa tiene una antigüedad de 04 años, fue creada en el año 2015 en la ciudad de Chiclayo, en vista de gran demanda en la venta de artículos para el hogar de uso para las familias con una gran facilidad de pago de forma mensual. De esta manera comercial nuevo amanecer se encuentra con gran efecto de morosidad de sus clientes los cuales no realizan sus pagos en las fechas establecidas los cuales generan perdida de dinero para empresa, las cual se debe aplicar estrategias de cobranza para así poder reducir el efecto en morosidad en esta empresa, el cual de la mejor manera en un determinado periodo de tiempo para obtener buenos resultados.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional.

Caiza (2015). En su tesis “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda. Agencia Pelileo- Ecuador”. Su objetivo es “diseñar un modelo gestión de cobranza que contribuya con procesos para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro crédito Pakarymuy Ltda. Agencia Pelileo” (p.3). “Tipo de investigación descriptiva” (p.24). “las técnicas utilizadas encuesta y cuestionario” (p.27), “la población y muestra personal de la cooperativa” (p.25). El autor concluye que

El área de cobranza, no ejerce una actividad efectiva en la cooperativa se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos la falta de difusión de procedimiento limita la actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados (p.73).

Salazar (2016). En su tesis “la balanza de pagos y su impacto en la administración de las finanzas públicas del ecuador en el año 2013”. En su objetivo “determinara de qué manera la balanza de pagos contribuye en la administración de las finanzas públicas del ecuador” (p.12), “diseño de la investigación descriptivo” (p.16). “la población y muestra está conformada por 125” (p.13). El autor concluye que:

Como resultados de la entrevista realizada a los funcionarios públicos del GAD se pudo comprobar que una adecuada economía ecuatoriana administración de las finanzas públicos permite incrementar los niveles de inversión que son esenciales para el desarrollo de ciertos sectores estratégicos de la economía ecuatoriana la ejecución acertada de las finanzas públicas (P74).

1.2.2. A nivel Nacional.

Flores (2018) En su tesis “el área de créditos cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”. En su objetivo “describir las características de la gestión financiera del área de créditos cobranzas su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en el periodo 2013-2015” (P.4). “en su investigación de método cuantitativo” (P.52). “La población y muestra está conformada por 82 trabajadores de la empresa” (P.52-53). “la técnica utilizada la entrevista” (P.57). El autor concluye que:

La gestión de cobranza, se realiza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a sus clientes .no se realiza seguimiento de los créditos, asimismo se verifico que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad (P.100).

Miranda (2018) En su tesis “estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao-2017”. En su objetivo “determinar la relación entre estrategias de cobranza la morosidad de los clientes de la empresa talma, callao-2017” (p.32). “el diseño de la investigación no experimental de enfoque cuantitativo” (P.34). “la población 73 empleados y muestra 62 personas de la empresa” (P.37).”La técnica de la investigación encuesta y el instrumento cuestionario” (p.38). El autor concluye que

Comenta que Existe una relación significativa y débil entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0,330$) y un p-valor igual a 0,009 (p.54).

Alfaro & Vargas (2016) En su tesis “las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia pizarro del banco scotiabank del Perú S. A, en la ciudad de Trujillo año 2016”. En su objetivo “determinar cómo influyen las políticas de cobranza en el nivel de morosidad en la agencia pizarro del banco scotiabank del Perú S.A. en la ciudad de

Trujillo año 2016”. “la población está conformada por 60 funcionarios y asesores de cobranza de la agencia” (p.25). “la muestra está conformada por 33 funcionarios y asesores de cobranza (p.25).la técnica utilizada encuesta y entrevista, y como instrumento el cuestionario, guía de entrevista” (p.25). Los autores concluyen que:

Las políticas de cobranza si fueron determinante en el nivel de morosidad Agencia Pizarro del Banco Scotiabank de Trujillo, año 2016; toda vez que de las 23 políticas de cobranza 14 si fueron aplicadas por los funcionarios para reducir los índices de morosidad, evitando para ello una mayor provisión en sus cuentas.

1.2.3. A nivel Local.

Tarrillo (2018). En su tesis “plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG Adra Perú en la Agencia Jaén 2017”. Como objetivo “proponer un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG Adra Perú en la Agencia Jaén 2017” (p.34). “tipo de investigación explicativo -correlacional, diseño no experimental-transversal” (p.37). “la población está conformada por 105 socias de la ONG, muestra será 40 emprendedoras encuestadas” (p-43).”La técnica a utilizarse será el fichaje como instrumento la encuesta” (p.47). El autor concluye que

Al demostrar el efecto del plan estratégico de cobranzas que reducirá el índice de morosidad en la ONG Adra Perú en la agencia Jaén nos encontramos con el área específica solo de cobranza es será el importante para reducir el índice de morosidad que esta requiere una persona capacitada para llegar al cliente que se encuentra mal de salud con problemas económicos, con problemas familiares, exitosa lograr un pre y pos cobranza exitosa (p.74).

Nole (2015). En su tesis “estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S. A-2015”. en su objetivo “determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en Epsel S.A Ferreñafe” (23). “tipo de

investigación descriptivo-correlacional, diseño cuantitativa -no experimental” (p.46). “la población está conformada por población N°01 50 trabajadores, población N°02 está conformada por 1660 usuarios morosos” (p.47).la muestra N°01 está conformada por 50 colaboradores de la entidad” (p.47). el autor concluye que

Si, existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó (.719), por lo tanto, si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en Epsel SA – Ferreñafe (p.98).

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Variable Independiente Estrategias de cobranza.

1.3.1.1 Conceptos de Estrategias de cobranza.

Según Morales & Morales (2014) para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, antigüedad, monto geografía, producto perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza las estrategias establecen las formas de cobrar los criterios de negociación con los plazos con los pagos de sus adeudos (p.146).

Según Molina, V (2005) define a la estrategia de cobranza con frecuencia se inicia como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.13).

1.3.2 Sistema de cobranza.

Se define que es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que revele las cuentas vencidas de los clientes, aun método que permita conocer los motivos por los que cuenta llego a ese grado por cada cuenta de cada cliente que se registren las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta según Morales & Morales (2014.p.146).

1.3.2.1 Importancia de cobranza.

Explica “Los procedimientos para realizar la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. Ettinger (2000, p.293)

1.3.2.2 Normas de Cobranza.

Una empresa bien organizada determinara que división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobros. Estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía. Villaseñor (1996, p.220)

1.3.2.3 Políticas de Cobranza.

Según Reyes (2002) define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”. (p.169).

Cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables.

La lentitud de los cobros hace perder ventas, por lo cual el cliente honrado que está retrasado en sus pagos, siente aversión a seguir aumentando su deuda comprando más.

Objetivo de la cobranza.

Es mantener la buena voluntad de todos los deudores, es decir lograr que se realice el pago de los créditos otorgados, pero que ellos deseen hacerlo de manera espontánea para ello es necesario tener conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas según Morales & Morales (2014, p.146)

1.3.3 Procedimientos de cobranza.

Ettinger y Goliet, (2000). El primero nos explica las notificaciones mediante el envío de cartas simple la cual se está solicitando el pago de la deuda correspondiente; el segundo procedimiento se realiza a través a las llamadas telefónicas a los clientes solicitando realizar el pago correspondiente, de tener una conciliación exitosa se acordar nuevos plazos de pago;

el tercero refiere a las visitas personales a los clientes que se otorgó el crédito, el cuarto es terciarizar la cobranza con empresas especializadas en cobranza pre judicial y judicial; el quinto explica el iniciar de un proceso legal de cobranza mediante agencia especializada en cobros.

Notificación por carta simple. Es el envío de cartas en términos formales, que van dirigidos a los clientes que cuentan con créditos vencidos, en donde se les exige el pago de su deuda contraída Según Ettinger y Goliet (2000).

Llamadas Telefónicas. Según Ettinger y Goliet (2000), en un libro da pautas que la institución como se puede realizar las llamadas telefónicas para el pago de una forma rápida y exigir el pago correspondiente. Si el cliente presenta una explicación adecuada por el cual está incumpliendo con realizar sus pagos, se le puede dar la prórroga Según Ettinger y Goliet (2000).

Visitas Domiciliarias. Esta técnica que se utiliza es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales para realizar una cobranza más efectiva al momento de realizar la cobranza para así tener buenos resultados por parte de los clientes Según Ettinger y Goliet (2000).

Mediante área de Cobranza. La empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia de cobranza o a un abogado para que se encargue de realizar la cobranza y estos se encarguen de ellas Según Ettinger y Goliet (2000).

Recurso Legal., Es la medida más estricta que se toma en el proceso de cobranza a realizar a los clientes o proveedores de forma legal y es la más efectiva para que deudor cumpla con sus pagos correspondientes, y nos representa una buena opción antes de utilizar una agencia de cobros Según Ettinger y Goliet (2000).

Objetivos de la Cobranza. Según Villaseñor (1996), el factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquirir y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira. Cobrar el dinero: cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza, Conservar al cliente: cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma.

Procesos de Cobranza.

Ettinger y Goliet (2000), expresa que existen los siguientes:

Hasta 30 días de atraso se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas.

Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia de mayor debe visitar al cliente previa cita.

Hasta 90 días de atraso el caso debe transferirse al departamento legal.

1.3.4. Variable dependiente Morosidad.

Concepto de Morosidad

Según Brachfield (2014), define que el término “morosos” depende se debería utilizar para designar a los clientes que se retrasan en el cumplimiento de una obligación de pago correspondiente y demuestran poco interés para realizar sus pagos; pero que finalmente cumplen con pagar la deuda en su totalidad. Por lo tanto, morosos son aquellos clientes o deudores, si cumplen con pagar sus deudas contraídas, o sea no incurrir en un incumplimiento definitivo de la obligación, sino que se tardan en realizar sus pagos.

Según Wesley y Branch (2000) Comenta que la morosidad varía dependiendo en gran medida de las variables en las políticas de las cooperativas, la cual se busca a los clientes o deudores para que realicen el cumplimiento de sus pagos y obligaciones en las fechas establecidas y se pactadas para el cumplimiento de la obligación de los pagos correspondientes (p.78).

Asimismo, Brachfield, P (2003) define a la Morosidad que es aquel deudor que realiza sus pagos después de las fechas establecidas, pero paga, es decir no estamos hablamos de un incumplimiento definitivo sino de un incumplimiento tardío. (p.32)

Concepto Morosidad

Brachfield, P. (2008), comenta que es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos vencidos que no se han cobrado después de su fecha finalización en un plazo establecido (créditos no cobrables) y que se con a las cuentas de pérdidas.

1.3.5. Indicadores de Morosidad

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012); existen:

Activo Rentable / Activo Total (%). Es la proporción del activo que genera ingresos financieros.

Cartera Atrasada / Créditos Directos (%). Es el porcentaje de créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%). Son los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. **Créditos**

Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%). Son los créditos directos refinanciados o reestructurados.

Provisiones / Cartera Atrasada (%). Es la cartera atrasada que se encuentra cubierta por Provisiones consideran que dichos factores de morosidad se restringen a la suma de posición contemplado adentro del cálculo, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos amparados por el gobierno, según Aguilar & Camargo (2004).

1.3.6. Tipos de Morosos.

Brachfield (2008), existen algunos grupos, estos son (p.23-24).

Los clientes mal informados. Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.

Los clientes que han tenido impagos técnicos. Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago. Son aquellos clientes que dejan de pagar sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.

Los deudores fortuitos. Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su condición es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones. Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. A este tipo de clientes morosos se les debe alargar los plazos, ya que es seguro que van a cumplir con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adeudada.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores. Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recibos por mala gestión. ***Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante.*** Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.

Los clientes sin planificación. Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.

Los deudores negligentes. Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso. ***Los morosos habituales.*** Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.

Los morosos en situación de crisis. Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

Los morosos profesionales. Crecen bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.

Los defraudadores. Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.

Incumplimiento de pago. Es el pago del servicio o bien fuera de la fecha establecida o el no pago de la deuda, este indicador permite conocer el récord de pago del cliente, de esta manera se podrá proyectar los futuros ingresos en el caso de los centros educativos (pensiones).

Causas de los Morosos Insolvencia.

Según Brachfield, P (2008) Es la habilidad institucional para resolver problemas de deudas, existen tres tipos de insolvencia según su origen: Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial, Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones.

Causas de los impagados imputables a terceros.

Son terceros que actúan en momentos de operaciones comerciales. Los dilemas más usuales: Fallos de la agencia de transportes, Fallos del representante o agente comercial.

Causas de los impagados imputables al deudor. Aumento de sus obligaciones por encima de sus ingresos, Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente, Problemas familiares o personales.

1.4 Formulación del Problema.

¿Cuál es el efecto de las estrategias de cobranza en la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer 2019?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

En la presente investigación se justifica la importancia porque se va a proponer estrategias de cobranza con la finalidad de reducir el efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer -2019.

Conveniencia. La presente investigación es conveniente para determinar las estrategias de cobranza con la finalidad de reducir el efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer los clientes morosos que no realizan sus pagos en las fechas establecidas generando desestabilidad económica tanto para la empresa como para sus trabajadores por eso estamos proponiendo estrategias de cobranza para disminuir el efecto en morosidad de los clientes de la empresa para hacer crecer su activos de la empresa y lograr buenos resultados .

Relevancia social. La presente investigación es importante y para qué sirve para proponer estrategias de cobranza y dar solución al efecto de gran morosidad en comercial nuevo amanecer para así dar una solución a la empresa y generar el crecimiento de la empresa generado llevando al crecimiento de la empresa en beneficio para el gerente de la empresa y sus trabajadores.

Es por ello que la presente investigación pretende determinar las estrategias de cobranza y su efecto en morosidad la cual permitirá beneficiar los objetivos organizacionales resguardando así el patrimonio de la de la empresa dar cumplimiento con minimicen los riesgos que se presentan constantemente en el ámbito de la empresa. La presente investigación servirá como base para futuras investigaciones sobre las estrategias de cobranza para disminuir el efecto en morosidad en la empresa; además será utilizada como punto de referencia para conocer a mayor profundidad los procesos que se realizan en la empresa.

Implicaciones prácticas. La presente investigación ayudara a resolver los principales problemas que tiene la empresa proponiendo estrategias de cobranza para reducir el efecto en morosidad de los clientes de la empresa ya que es un problema que afecta a la empresa y sus trabajadores generando inestabilidad económica para empresa ,la cual los clientes no realizan sus pagos a tiempo y está generando a que la empresa pueda cerrar sus actividades por el debido exceso de morosidad que existe en la empresa por parte de los clientes.

Valor teórico. En nuestro país ocurren problemas efecto en morosidad por parte de los clientes que traen consigo que las empresas que se dedican a la comercialización de su mercadería están generando desestabilidad económica porque sus clientes no cumplen con sus pagos respectivos en las fechas establecidas y quedando como morosos y otros se niegan a realizar su pago. La cual está generando un gran problema para la empresa, la cual se proponiendo estrategias de cobranza para disminuir el efecto de morosidad de los clientes en comercial nuevo amanecer-2019.

Unidad Metodológica. El desarrollo de la investigación se parte del diagnóstico para proponer estrategias de cobranza para reducir el nivel y su efecto de morosidad en comercial nuevo amanecer proponer medidas de control para el proceso de cobranza, implementar un sistema general de cobranzas, en la empresa, incluido el entorno y actitudes que desarrollan en la empresa y sus trabajadores a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa. Las estrategias de cobranza dentro de la empresa constituyen la forma para determinar la manera precisa y correcta el efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer para el bienestar de la empresa.

1.6 Hipótesis.

Las estrategias de cobranza tienen efecto positivo en la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019

1.7.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer – 2019
- b) Analizar la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019
- c) Proponer mejoras a las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

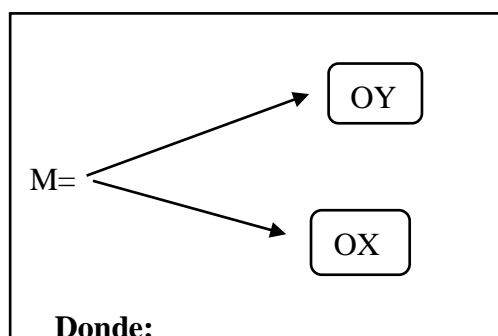
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo

El presente estudio se adapta a una investigación-descriptiva; de enfoque cuantitativa. Porque se encarga de establecer las características del objeto de estudio, con respecto a las dos variables, estrategias de cobranza y su efecto en morosidad, asimismo corresponden a un nivel básico de la investigación dentro de la empresa, una vez que se tome la información descrita, se realizará una propuesta de estrategias de cobranza para superar la problemática actual y su efecto en morosidad de los clientes en Comercial Nuevo Amanecer según Hernández, Fernández y Batista (2014, p.92).

2.1.2. Diseño

No experimental-trasversal. Corresponde a un estudio no experimental, pues no se realizó la manipulación de las variables, sino que se limitó a observar las características. Indica que es transversal, porque la toma de información fue en un solo momento. En la presente investigación con respecto a diseño, es no experimental-trasversal ya que corresponde a un estudio no experimental porque se tomó la información en un solo momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149)



M=muestra.

OX= Observación estrategia de cobranza.

OY= Observación efecto en morosidad.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

La población objeto de estudio en la presente investigación está conformada por Comercial Nuevo Amanecer

2.2.2. Muestra.

La muestra es objeto de estudio en la presente investigación Comercial Nuevo Amanecer año 2019

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables.

Según Hernández, Fernández & Batista (2010) una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (p.93)

Variable independiente

Estrategias de cobranza

Variable dependiente.

Efecto en morosidad

2.3.2. Operacionalización.

		medida de las variables	Definición	operacional	Dimensión
Variable	Definición conceptual	Indicadores	La Variable fue	-Importancia de la cobranza.	
		medida mediante la técnica de	Sistema de cobranza	- Políticas de cobranza - Normas de cobranza	
Estrategias de cobranza	Según Morales & Morales (2014) para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, antigüedad, monto geografía, producto perfil del cliente o la deuda (p.146).	entrevista con el Procedimiento de llamadas telefónicas	-Contacto con el cliente a través de entrevista.	-Contacto con el cliente a través de visitas domiciliarias -Contacto con el cliente a través de carta simple.	-Instrumento guía de cobranza
		La Variable fue medida mediante la técnica de entrevista	-indicadores de morosidad.	-Número de créditos vencidos créditos vencidos. - provisión de créditos vencidos	
	Según Wesley y Branch (2000) Comenta que la morosidad varía dependiendo en gran				

Morosidad

en las políticas de las cooperativas, la cual se y el instrumento - Tipos de morosos. -Los deudores fortuitos
busca a los clientes o deudores para que guía de entrevista. -Los morosos habituales
realicen el cumplimiento de sus pagos y -Morosos profesionales obligaciones en las fechas establecidas y se -morosos en
situación de crisis pactadas para el cumplimiento de la obligación de los pagos correspondientes
(p.78).

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos.

Entrevista. Según Tamayo & Tamayo (2008), dice que la entrevista “es la relación establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales (p.123).

En el presente desarrollo de la investigación se ha utilizado las principales técnicas y son las siguientes: entrevista y Análisis documentaria.

Instrumento. Los primordiales instrumentos que se manejaron en el presente estudio de investigación son los siguientes: guía de entrevista, y ficha de análisis documental.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Toda información recolectada, se presentarán en forma de tablas; todo esto verifica mediante utilización Microsoft Excel.

2.6. Aspectos Éticos.

Tabla 2.2.

Aspectos Éticos

Consentimiento o Aprobación de la Participación	Las formas de aprobación deben adaptarse a los requerimientos legales de la localidad donde se lleve a cabo la investigación o aprobación.
--	--

Confidencialidad:	No se revele la identidad de los participantes; ni se indique de quiénes fueron obtenidos los datos y anonimato.; Traicionar la confianza de los participantes es una seria violación a los principios de la ética y la moral.
--------------------------	--

Entrevistas Durante la entrevista el investigador no puede ser intrusivo, debe respetar los silencios del participante evitando realizar interrupciones abruptas y discusiones sobre lo que el otro quiere expresar; el objetivo es que las personas manifiesten libremente sus sentimientos y percepciones de las experiencias vividas frente al fenómeno estudiado

Fuente: según autores Wiersmar y Jurs (2008)

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Criterios de Rigor Científico

Credibilidad o valor de la verdad	Se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación deben tener en relación con el fenómeno observado, así el investigador evita realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada. Este criterio se logra cuando los hallazgos son reconocidos
Validez	La validez da cuenta del grado de fidelidad con que se muestra el fenómeno investigado y puede obtenerse a través de diferentes métodos, entre los más usuales se encuentran: la triangulación, la saturación y el contraste con otros investigadores. En definitiva, debe ser reconocida como una construcción social de los datos y una retórica organizada de las teorías que soportan un estudio cualitativo.
Relevancia	Este criterio también se refiere a la contribución con nuevos hallazgos y a la configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales. Se podría afirmar que la relevancia ayuda a verificar si dentro de la investigación hubo correspondencia

Fuente: según autores Noreña, Moreno, Rojas (2012)

III. RESULTADOS.

3.1. Generalidades de la empresa.

Comercial nuevo amanecer fue creado en el año 2015 en la Ciudad de Chiclayo Distrito la Victoria Región Lambayeque está ubicado en la Av. Imperio y 7 de agosto con Ruc N°10468977368 dedicada a la venta de artículos para el hogar como plástiquita y Melamine como comedores, artefactos eléctricos, tv, radiograbadoras, licuadoras, bicicletas colchones de todo tipo y un gran surtido de plásticos en general.

Misión

Comercial Nuevo Amanecer se dedicada al rubro de la venta de artículos para el hogar una empresa líder en el mercado por la demanda de que existe el mercado a nivel de la región Lambayeque y sus distritos debido a la necesidad que existe ofreciéndoles descuentos y

grandes facilidades de pagos a sus clientes para cubrir sus necesidades. Fue creada la empresa.

Visión

Comercial nuevo amanecer será una empresa líder en el mercado a un a corto plazo ofreciendo la venta de artículos para el hogar con grandes descuentos y facilidades de pago para las familias.

Ubicación geográfica

La empresa comercial nuevo amanecer se encuentra ubicada geográficamente en la Av. Imperio y 7 de agosto lote 5 m b Distrito la Victoria Región Lambayeque.

3.2. Analizar las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer–2019.

Para analizar las estrategias de cobranza en la empresa comercial nuevo amanecer se requirió la documentación al gerente para analizar las estrategias de cobranza implementadas con las que cuenta la empresa las cuales tienen cuentas con estrategias implementadas, contacto con el cliente a través de llamadas telefónicas, realizar visitas a sus domicilios, notificaciones a través de carta simple.

Tabla 3.2.1

Importancia de la cobranza en comercial nuevo amanecer-2019

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
01	¿Considera usted Comercial Nuevo Amanecer le toma importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	Si	Si se le toma importancia al momento de realizar las cobranzas a los clientes

Nota: como se observa en la tabla que comercial nuevo amanecer si le toma importancia al momento de realizar sus cobranzas a los clientes.

Tabla 3.2.2***Normas de cobranza en comercial nuevo amanecer-2019***

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
01	¿Cuenta con normas de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer para garantizar el pago de sus clientes?	No	Comercial nuevo amanecer no cuenta con normas

Nota: como se observa en la tabla que comercial nuevo amanecer no cuenta normas de cobranza establecidas en la empresa para garantizar el pago de sus clientes.

Tabla 3.2.3***Políticas de cobranza en comercial nuevo amanecer-2019***

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
01	¿Cuenta con políticas de cobranza Comercial Nuevo Amanecer para cobrar a sus clientes?	Si	Comercial nuevo amanecer si cuenta con algunas políticas para realizar la cobranza a sus clientes

Nota: como se observa en la tabla que comercial nuevo amanecer si cuenta normas de cobranza establecidas en la empresa para realizar su cobranza a sus clientes.

Tabla 3.2.4***Contacto con el cliente a través de llamadas telefónicas.***

Responsables	N° clientes morosos	N° de cuotas vencidas	N° de clientes morosos contactados	Frecuencia	Finalidad
Trabajadores encargados de realizar el crédito y cobranzas	25	1 cuota vencida	5	Mensual hasta vencimiento de la 2da cuota	Contactarse con el cliente
Total	25		5		

Nota : cómo se puede observar que a través de las llamadas telefónicas que fueron realizadas por los trabajadores del área de créditos y cobranzas basada en el reporte de clientes de clientes morosos de las cuotas vencidas, este procedimiento es importante porque nos permite interactuar con el cliente moroso y llegar a alcanzar las soluciones correspondientes, el cual disminuye el costo para realizar la cobranza. Este procedimiento de cobranza se aplicó a los clientes morosos con una cuota vencida. De los 25 clientes morosos solo se contactaron a 5 clientes.

Tabla 3.2.5

Contacto con el cliente a través de envío de carta simple.

Responsables	N° de clientes morosos	N° de cuotas vencidas	N° de clientes morosos contactados	Frecuencia	Finalidad
Trabajadores encargados de realizar el crédito y cobranzas	25	2 a 3 cuotas vencidas	5	Mensual hasta el vencimiento de total de la deuda	Contactarse con el cliente deudor
Total	25		5		

Nota: Como se muestra que con el requerimiento de carta simple que está dirigida al cliente moroso que tiene 2 a 3 cuotas vencidas el responsable de realizar la cobranza, elabora la notificación de los 25 clientes morosos solo se pudo contactar a 5 clientes.

Tabla 3.3.3

Contacto con el cliente a través de visitas a sus domicilios

Responsables	N° de clientes morosos	N° de cuotas vencidas	N° de clientes contactados	Frecuencia	Finalidad
Trabajadores encargados de realizar el crédito y cobranzas	25	2 cuotas vencidas	15	Hasta el vencimiento total de la deuda	Contactarse con el cliente deudor
Total	25		15		

Nota: cómo se puede observar que los trabajadores del área de créditos y cobranza realiza la vistas a sus domicilios de los clientes morosos para realizar la deuda pendiente que tiene con la empresa a los clientes morosos con 2 cuotas vencidas a fin de que se ponga en conocimiento acerca de la deuda pendiente que tiene con la empresa.

3.3. Analizar la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019

Para analizar la morosidad en comercial nuevo amanecer se realizó una serie de preguntas al gerente de la empresa y se analizó la documentación para llegar a determinar cuál es el índice de morosidad de la empresa.

Tabla 3.3.1

Número de créditos otorgados por meses

Meses	Nº de créditos otorgados	2018 S/.	Meses	Nº de créditos	2019 otorgados
Enero	5	3,000.00	Enero	2	1,000.00
Febrero	2	2,000.00	Febrero	5	3,000.00
Marzo	3	3,000.00	Marzo	5	2,000.00
Abril	8	4,000.00	Abril	5	3,000.00
Mayo	5	2,500.00	Mayo	5	4,000.00
Junio	5	2,000.00	Junio	5	3,000.00
Julio	10	3,000.00			
Agosto	10	3,000.00			
Setiembre	5	4,000.00			
Octubre	5	2,000.00			
Noviembre	5	5,000.00			
Diciembre	5	4,000.00			
Total	67	37,500.00	Total	25	16,000.00

Nota: Cómo se observa que durante el año 2018 de enero a diciembre se realizaron ventas al crédito, por el monto de S/. 37,500.00, y en los meses de enero a junio del año 2019 por el monto de S/. 16,000.00 de ventas al crédito.

Tabla 3.3.2

Créditos vencidos por meses.

Meses	Créditos 2018 S/.	Créditos 2019 S/.
Enero	0.00	3,000.00

Febrero	2,000.00	0.00
Marzo	3,000.00	2,000.00
Abril	4,000.00	3,000.00
Mayo	0.00	2,000.00
Junio	1,000.00	3,000.00
Julio	1,500.00	
Agosto	3,000.00	
Setiembre	2,000.00	
Octubre	1,000.00	
Noviembre	1,500.00	
Diciembre	1,000.00	
Total	S/.20,000.00	S/.13,000.00

Nota: Como se observa que en el año 2018 durante los meses de febrero a diciembre se realizaron ventas a créditos que se encuentran en situación vencidas por el monto de S/. 20,000.00, en el año 2019, y en los meses de enero a junio se realizaron ventas al crédito que están vencidas por el monto de S/. 13,000.00.

Tabla 3.3.3

Provisión de cartera vencida

Provisión	2018 (S/.)	2019 (S/.)	0 %
0-30días	20,000.00	13,000.00	
Total	20,000.00	13,000.00	

Nota: Como se observa la tabla refleja el total de provisión con el que cuenta la empresa Comercial Nuevo Amanecer para respaldar los créditos vencidos en el año 2018 es de S/. 20,000.00, y en el año 2019 es de s/. 13,000.00.

Tabla 3.3.4

Nivel de morosidad de los créditos vencidos

	Año-2018	Año -2019
Programo Cobrar	20,000.00	13,000.00
Lo que se logro cobrar	10,000.00	5,000.00

% morosidad	50%	70%
Cobranzas	50%	30%

Nota: Cómo se puede observar que el grado de morosidad durante el año 2018 ha ido variando en un porcentaje de 50% en nivel de morosidad y la cobranza que logro recaudar es del 50%, y en el 2019 el nivel de morosidad es porcentaje de un nivel muy alto de 70% de morosidad y lo que logro cobrar es del 30%.

Tabla 3.3.5

Deudores fortuitos

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
01	¿Considera usted que Comercial Nuevo Amanecer existen clientes que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?	Si	Muchas veces el cliente no paga porque responsabilidad de su parte de cumplir con la deuda

Nota: como se observa en la tabla según la entrevista realizada al gerente de la empresa considera que si existen algunos clientes que no pagan sus deudas pendientes por falta de responsabilidad de su parte.

Tabla 3.3.6

Morosos habituales.

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
-----------	--------------	--------------	-------------------

01	¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos sólo por falta de medios personales, que contribuyen a los clientes no puedan cumplir con sus obligaciones...?”	No	<i>Existen otros factores, como familiares, salud, económicos?</i>
-----------	--	----	--

Nota: como se puede observar en la tabla que los morosos no solamente se vuelven morosos por falta de medios económicos si no también, por factores familiares, de salud y personales.

Tabla 3.3.7

Morosos profesionales.

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
01	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de sus clientes en comercial nuevo amanecer?	Si	<i>Existen clientes que ponen condiciones o excusas con la finalidad de no pagar sus deudas</i>

Nota: como se puede observar en la tabla que cada día crece el incumplimiento de pago por parte de sus clientes, que existen muchos clientes que no pagan y ponen un monton de excusas con la finalidad de no pagar sus deudas.

Tabla 3.3.8

Morosos en situación de crisis.

N°	Ítems	SI/NO	Comentario
-----------	--------------	--------------	-------------------

01 ¿Considera usted que la mejor solución Si *Si sería una buena opción* para los morosos es quitarles la *para que el cliente cumpla* mercadería vendida? *con sus pagos*

Nota: como se observa en la tabla que quitarles la mercadería a los clientes morosos si es una buena opción para que el cliente sea responsable cuando se le otorgó un crédito cumpla con pagar.

3.4. Proponer mejoras a las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer 2019.

3.4.1 Propuesta.

Propuesta para mejorar las estrategias de cobranza en comercial nuevo amanecer -2019.

3.4.2 Justificación

Después de observar los resultados obtenidos luego de realizar la entrevista al gerente de la empresa y el análisis de documentación en Comercial Nuevo Amanecer que existe un nivel deficiente en efecto de morosidad por parte de los clientes que obtuvieron un crédito y está en cartera vencida.

Con esta propuesta de mejora se busca generar un cambio por parte de los clientes para que realicen sus pagos en las fechas establecidas, lo cual le permitirá a la empresa contar con una buena rentabilidad para la empresa.

Objetivos

Objetivos General

Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en morosidad en comercial nuevo amanecer – 2019

Objetivos Específicos

- a) Analizar las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer – 2019
- b) Analizar la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer – 2019
- c) Proponer mejoras a las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer 2019.

Estrategia

Implementación de un software actualizado donde nos permita realizar el registro de las llamadas telefónicas, registro de visitas domiciliarias y la emisión de notificaciones, para así recuperar la cartera de créditos de cartera morosa o vencida.

Desarrollo de la propuesta

La actividad tendrá un periodo de duración de 2 años quien está a cargo por el gerente de la empresa comercial nuevo amanecer su costo es de S/.3,000.00 (Tres Mil Soles).Además se realizara notificaciones de carta simple mensualmente, las llamadas telefónicas se realizaran de manera mensual .todo incluido en el software, él nos permitirá la recuperación de la cartera morosa en comercial nuevo amanecer ,también nos permite que se realice el registrar las llamadas ,visitas y notificaciones y así podremos llegar a mejorar las estrategias de cobranza que se realizan en Comercial Nuevo Amanecer.

Financiamiento

Para la presente propuesta para realizar la adquisición de un software actualizado será netamente financiado por la empresa comercial nuevo amanecer la cual tendrá un costo exclusivamente de S/. 3,000.00 (Tres Mil soles)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con respecto al primer objetivo específico análisis de las estrategias de cobranza en comercial nuevo amanecer -2019 se concluyó que comercial nuevo amanecer tienen establecidas sus estrategias de cobranza a través de contacto con el cliente a través de llamadas telefónicas, visitas a sus domicilios, notificación de carta simple para hacerles recordar al cliente la deuda pendiente que tiene con la empresa, pero las cuales no están dando buenos resultados para la empresa.

Con respecto al segundo objetivo específico análisis del efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer – tienen establecidas estrategias de cobranza, pero las cuales se concluyó que el efecto en de morosidad en el año 2018 es del 50%, y con respecto al año 2019 es del 70% de morosidad en la empresa con respecto a los créditos que están en cartera vencida la cual nos permite identificar que existe un gran efecto en morosidad en la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico se concluyó que con la implementación de un software actualizado donde se registrara el reporte de llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias, notificaciones de cartas simples de la cartera morosa de los clientes en Comercial Nuevo Amanecer, la cual se lograra mejorar a las estrategias implementadas con las que cuenta la empresa. Cliente.

Se pudo determinar que en conclusión se debe realizar a la evaluación de la situación financiera de cada cliente de la empresa, también se le debe ofrecer alternativas de solución para realizar sus pagos a los diferentes tipos de morosos, para poder mejorar.

Recomendaciones

Implementar nuevas estrategias de cobranza con el propósito de reducir la morosidad en comercial Nuevo Amanecer con estas estrategias permitiría tomar decisiones que mejoren la calidad de cartera de créditos, la cual contara con disminución de morosidad y una mayor rentabilidad para la empresa.

Se debe considerar en el proceso de otorgamiento de créditos de, de manera objetiva y precisar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de mora, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes, así mismo, obtener referencias personales y sociales las cuales ayudaran a determinar la condición moral y comportamiento social de los clientes.

Se recomienda capacitar al personal encargado de realizar la cobranza a los clientes por tal motivo son los encargados del otorgamiento de créditos, para así poder mejorar con respecto a las cobranzas a los clientes de la empresa comercial nuevo amanecer.

REFERENCIAS

Artículo (2018) la cobranza preventiva. <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestiondecobranza/>

Artículo (2018). Estrategias de gestión de cobranza.
Recuperado de <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

Brachfield, P. (2003). Recobrar impagados y negociar con morosos. España. Editorial Gestión 2000.

Brachfield, P. (2008). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España. Ediciones Gestión 2000

Brachfield, P. (2010). La nueva Legislación contra la morosidad descodificada. España. Editorial PROFIT

Caiza (2015) Modelo de gestión de cobranza para determinar la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia polileo (tesis) recuperado <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>

Coronel (2016) estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad Financiera mi banco-Jaén 2015(tesis) universidad señor de Sipán recuperado http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1

Diario Abasto (2018) Estrategias de cobranza para tu empresa. Autor recuperado de <https://abasto.com/noticias/estrategias-de-cobranza-empresa/>

Diario Agencia Agencia Brasil (2018) la morosidad afecta a 62 millones de brasileños. Recuperado de <http://agenciabrasil.ebc.com.br/es/economia/noticia/2018-11/lamorosidadafecta-62-millones-de-brasilenos>

Diario Perú 21 (2018) como están planificando la estrategia del cobro de la deuda del agro banco recuperado de <https://peru21.pe/economia/presidente-agrobanco-deudapensamoscobrar-s-300-millones-414751>

Diario publicreportaje (2019) Aumento la morosidad crediticia en el Perú recuperado de <https://gestion.pe/publicreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>

El comercio (2018) banca morosidad es la más alta en los 12 años bajara en 2018.

Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajará-2018-noticia-492242>

Ettinger R y Golieb, D. (2000). Crédito y Cobranzas. México. Editorial Continental.

Flores (2018) el área de créditos cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC lima periodo 2013-2015 (tesis) recuperado <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1402/1/TESIS%20ISIS%20RUIZ%20FLORESCONT2018.pd>

Hax. A y Majluf, M. (2004). Estrategias para el liderazgo competitivo. Argentina. Edición Granica S.A.

Hernández, R, Fernández, C, & Batista, M (2010) Metodología de la investigación 5ª edición México. Editorial: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, SA DE C.V.

Hernández, R, Fernández, C, & Batista, P (2014) Metodología de la investigación 5ª edición México. Editorial: McGraw-Hill

La república (2018) nivel de morosidad en Ecuador es de promedio 3.5% según banqueros

Autor recuperado de

<https://www.larepublica.ec/blog/economia/2017/06/07/nivel-de-morosidad-en-ecuador-esta-en-promedio-de-35-segun-banqueros/>

Miranda (2018) estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma Callao-2017 (tesis) universidad cesar vallejo recuperado

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23257>

Salazar (2016) la balanza de pagos y su impacto en la administración de las finanzas públicas del Ecuador (tesis) recuperado

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2383/1/RE_DOCT_ADM_ERICK.SALAZAR_LA.BALANZA.DE.PAGOS.Y.SU.IMPACTO.EN.LA.ADMINISTRACION_DATOS.PDF

Tarrillo (2018) plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la ONG Adra Perú en la Agencia Jaén 2017 (tesis) universidad Cesar Vallejo recuperado
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28474>

ANEXOS:

ANEXO 1

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE COMERCIAL NUEVO AMANECER -20

Tabla 3.1

Análisis de las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer -2019

N°	Ítems	SI/NO
01	¿Considera usted que comercial nuevo amanecer le toma Si importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	
	<i>Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer nos informó que si le toman importancia a su cobranza, pero muchas veces el cliente no quiere cumplir con sus pagos....”</i>	
02	¿Considera usted que se debe aplicar normas de cobranza en Si Comercial Nuevo Amanecer para garantizar el pago de sus clientes?	
	<i>Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer nos informó que si se debe aplicar normas de cobranza para garantizar el pago por parte de sus clientes</i>	
03	¿Cuenta con políticas de cobranza Comercial Nuevo Amanecer Si para realizar la cobranza a sus clientes?	
	<i>El gerente de la empresa comercial nuevo amanecer nos informó que si cuentan con algunas políticas de cobranza para realizar la cobranza a su clientes</i>	
04	¿Considera usted que Comercial Nuevo Amanecer debe realizar él envió de notificaciones de cartas simples a sus clientes haciéndole recordar su deuda?	

“Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer informo que si se realiza el envío de notificación de carta simple a sus clientes pero esta estrategia de cobranza no es tan rentable para la empresa”

si

05 ¿Cree usted que Comercial Nuevo Amanecer debe aplicar una estrategia de cobranza a través de unas llamadas telefónicas a sus clientes?

“. Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer informo que si se realizan llamadas telefónicas haciéndoles recordar el pago pendiente pero que esta estrategia de cobranza no es eficiente para la empresa porque el cliente ya tiene registrado el número de teléfono de los trabajadores y muchas veces se niegan a contestar...”

06 ¿Cree usted que las visitas personales garanticen el pago más eficaz de sus clientes?

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo si amanecer informo que, si garantiza mejor el cobro más eficaz porque se llega a un acuerdo con el cliente, aunque muchas veces el cliente no da la cara o muchas veces prefiere migrar a otro lugar con el fin de no cancelar la deuda pendiente...”

Fuente: Elaboración propia en base al ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE COMERCIAL NUEVO AMANECER -

2019. Tabla

3.2

Análisis de la morosidad en Comercial Nuevo Amanecer -2019

N°	Ítems	SI / NO
01	¿Tiene conocimiento usted el número de créditos vencidos que comercial nuevo amanecer actualmente?	Si
	<i>“.....Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer considera que, si se tiene conocimiento del número de créditos que se encuentran en cartera vencida. ...”</i>	

02	¿Tiene conocimiento usted el monto de créditos vencidos que tiene Comercial Nuevo Amanecer?	Si
<i>Según entrevista realizada al gerente de la empresa nos informó que si se tienen conocimiento del monto de los créditos que se encuentran vencidos actualmente en comercial nuevo amanecer</i>		
03	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es quitarles la mercadería vendida?	Si
<i>Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer considera que si sería una buena opción porque así el cliente se acostumbra a ser más responsable para realizar sus pagos.</i>		
04	¿Considera usted que Comercial Nuevo Amanecer existen clientes que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?	Si
<i>Según la entrevista realizada al gerente de la empresa comercial nuevo amanecer considera que pocas veces ocurren esos casos, más los clientes no pagan por falta de responsabilidad o poco interés con lo acordado al momento de generales un crédito de la mercadería...”</i>		
05	¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos sólo por falta de medios económicos?	No
<i>“.....No siempre, a veces hay otros factores, como factores familiares, de salud, personales, que también contribuyen a que los clientes no puedan cumplir con sus obligaciones...”</i>		
06	¿Cree usted que existen clientes que obtienen un crédito con la finalidad de no pagar lo negociado?	Si
<i>“..... Según entrevista realizada nos informa que Siempre ocurren esos casos en la empresa esos tipos de clientes por costumbre siempre lo hacen...”</i>		
07	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de sus clientes en comercial nuevo amanecer?	Si

“...Según entrevista realizada al gerente de la empresa nos informa que Siempre existen ese tipo de clientes en la empresa ponen condiciones al momento de ir a generar el cobro a sus domicilios poniendo un montón de excusas para no pagar su deuda...”

Fuente: elaboración propia en base al procedimiento de entrevista

ANEXO: Matriz de consistencia

AUTOR: MARY LEYNI SEGURA ACUÑA

TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU EFECTO EN MOROSIDAD EN COMERCIAL NUEVO AMANECER -2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema:	Objetivo general	Variable independiente	
¿Cuál es el efecto en morosidad de las estrategias de cobranza en comercial nuevo amanecer-2019?	Determinar las estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en comercial Nuevo Amanecer -2019.	Dimensiones: Procedimiento de cobranza.	Tipo de investigación: descriptiva enfoque Cuantitativa Nivel de investigación: correlacional Método: Entrevista Diseño de investigación: no experimental trasversal.....
Hipótesis	Objetivos específicos	Variable dependiente	
De qué manera las estrategias de cobranza reducirán el efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer-2019.	Identificar las estrategias de cobranza en comercial nuevo amanecer –2019. Determinar el nivel de efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer -2019. Proponer estrategias de cobranza para reducir el nivel y su efecto de morosidad en comercial nuevo amanecer.	Dimensiones: Indicadores de morosidad. . tipos de morosos .	Población. Comercial nuevo amanecer-2019 Muestra. Comercial Nuevo Amanecer-2019 Unidad de análisis. Técnicas Entrevista Instrumentos Guía de entrevista/análisis documental

