



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador
Público; denominada:

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA
DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA
MICROEMPRESA APM CHICLAYO DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO – 2013”**

AUTOR:

Bach. Kelly Melissa Tello Vásquez

ASESOR:

Amado Fernández Cueva

Pimentel – Perú

2013

RESUMEN

“Estrategias de Gestión de Cobranzas para disminuir el Índice de Morosidad de la Microempresa APM Chiclayo de la Ciudad de Chiclayo – 2013” es una investigación que surge ante la problemática que presentaba esta microempresa, al mantener índices de morosidad importantes.

Al ser APM Chiclayo una microempresa familiar, tener capital limitado y mano de obra no calificada; la decisión de vender sus servicios a crédito, sin previamente capacitar al personal para este cambio, constituyó una amenaza que peligraba su subsistencia en el mercado chiclayano, cuya realidad justificó esta investigación y planteó su objetivo en implementar estrategias básicas de cobranza que permitirían reducir el índice de morosidad de esta microempresa.

El tipo de estudio que se eligió fue explicativo, pues permitiría conocer por qué y las condiciones que originaban su morosidad. El diseño fue no experimental, porque se limitó a observar los acontecimientos sin manipular las variables (Independiente: Estrategia de gestión de cobranza. Dependiente: Índice de morosidad. Interviniente: APM Chiclayo), con el fin de elaborar estrategias de cobranzas adecuadas a APM. El método empleado fue lógico deductivo que permitió encontrar principios desconocidos sobre los conocidos. La población fue de 17 clientes (con deuda vigente) utilizando a toda la población como muestra. Las técnicas empleadas fueron encuestas, entrevistas y observación con instrumentos como ficha documental, cuestionario y guía de entrevista respectivamente.

Finalmente la información obtenida se organizó estadísticamente en tablas y gráficos que permitió analizar los resultados y elaborar adecuadamente las conclusiones y recomendaciones presentadas que pongo a disposición como modelo sugerido.

ABSTRACT

"Collection Management Strategies to reduce Delinquency Rate Microenterprise APM Chiclayo Chiclayo City - 2013" is an investigation that arose from the problems that had this microenterprise important to maintain delinquency rates.

Being a small family APM Chiclayo, have limited capital and unskilled labor; the decision to sell their services on credit without prior training staff for this change constituted a threat to their survival in danger chiclayano market, which actually justified this research and raised its target to implement basic collection strategies that would reduce the rate this micro-enterprise arrears.

The type of study chosen was explanatory, as it would allow to know the why and the conditions that originated in arrears. The experimental design was not because merely observe events without manipulating variables (Independent: Strategy Dependent collection management. NPL ratio Intervener. Chiclayo APM), in order to develop appropriate strategies to APM collections. The method was deductive logic that allowed strangers find on known principles. The population was 19 customers (outstanding debt) and the sample was chosen 17. The techniques used were surveys, interviews and observation instruments such as documentary record, questionnaire and interview guide respectively.

Finally, the information obtained is statistically organized in tables and charts that allowed properly analyze the results and draw the conclusions and recommendations made I am available as a suggested model.