



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR
LA MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN**

E.I.R.L. CHICLAYO – 2019

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Carrasco Relaiza Fiorella Olinda Smith

[Orcid.org/0000-0003-4676-6717](https://orcid.org/0000-0003-4676-6717)

Asesor:

Ms Sc. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel

[Orcid.org/0000-0002-8962-026X](https://orcid.org/0000-0002-8962-026X)

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

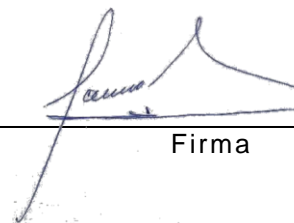
2021


APROBACIÓN DEL JURADO

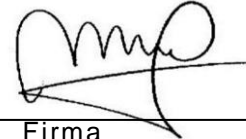
TESIS

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019

Asesor (a): Ms Sc.Gonzales Hidalgo Carlos Daniel 
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo 
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel 
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Merino Núñez Mirko 
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a nuestro Dios todopoderoso por darnos el ser y la sabiduría para poder desempeñarnos día a día en nuestras labores en especial en momentos difíciles, a mis padres, por su apoyo incondicional ya que gracias a ellos nos permite seguir una carrera profesional, del mismo modo a mi abuelita Gabriela que desde el cielo me está protegiendo y cuidando, por último y no menos importante al profesor: Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, que con su apoyo constante me ayudo aclarar mis dudas para poder realizar este trabajo de investigación.

Carrasco Relaiza Fiorella

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por guiarme cada día y darme fortaleza, a mis padres por siempre estar conmigo en todo momento y darme la oportunidad de tener una carrera universitaria, del mismo modo a mi asesor y jurados de tesis por todas las sugerencias, consejos y saberes previos que me brindaron y por el trato cortés que me dieron, por último agradezco al gerente general de la empresa por permitirme estudiar e indagar la problemática y darme la confianza de poder darle solución a su problema.

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo Determinar si la aplicación de cobranza reduce la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019. Utilicé dos variables, estrategias de cobranza y morosidad. La investigación que realicé fue enfoque cuantitativo de tipo aplicado y el diseño fue pre experimental, así mismo la técnica utilizada para recoger los datos se derivó en la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, aplicada a los clientes del avícola San Juan, con una muestra de 124 clientes. Los resultados en el pre test indicaron una morosidad alta, predominando un nivel regular en las dimensiones. Se diseñó y aplicó como propuesta de investigación Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la avícola San Juan. Se concluye que luego de aplicar las estrategias de cobranza pos test, la morosidad que existía de parte de los clientes se redujo y esto ayudo a que la empresa no tenga problemas financieros. Estadísticamente, según la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas, las estrategias de cobranza tuvo un impacto efectivo y significativo sobre la variable dependiente (se rechazó la hipótesis nula).

PALABRAS CLAVES

Estrategias de cobranza, morosidad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine if the collection application reduces late payment at the Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo - 2019. I used two variables, collection strategies and delinquency. The research I conducted was a quantitative approach of the applied type and the design was pre-experimental, the technique used to collect the data was derived in the survey and the instrument was a questionnaire, applied to the customers of the San Juan poultry, with a Sample of 124 customers. The results in the pre test indicated a high delinquency, a regular level prevailing in the dimensions. It was designed and applied as a research proposal Collection strategies to reduce late payment in San Juan poultry. It is concluded that after applying the post test collection strategies, the delinquency that existed on the part of the clients was reduced and this helped the company to have no financial problems. Statistically, according to the Wilcoxon test for related samples, the strategies and collection had an effective and significant impact on the dependent variable (the null hypothesis was rejected).

KEYWORDS

Collection strategies, late payment

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	32
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación e importancia de estudio	36
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo General	38
1.7.2. Objetivos específicos.....	38
II. METODO.....	39
2.1. Tipo y diseño de investigación	40
2.2. Población y Muestra	41
2.3. Variables, Operacionalización	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	49
2.6. Criterios éticos.....	49
2.7. Criterios de Rigor científico	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1. Tablas y figuras - Pre test	52
3.2. Aporte científico.....	66
3.3. Tablas y figuras – Pos test	74
3.4. Prueba de hipótesis	88
3.5. Discusión de resultados	89
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
4.1. Conclusiones	93
4.2. Recomendaciones.....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS	101

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Población.....	41
Tabla 2 Concepto de variables.....	43
Tabla 3 Concepto de variables.....	44
Tabla 4 Variable dependiente	46
Tabla 5 Valoración del alfa de Cronbach	48
Tabla 6 fiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 7 Nivel de orientación de los clientes – Pre test.....	52
Tabla 8 Notificación sobre deuda – Pre test	53
Tabla 9 Condiciones de pago – Pre test.....	54
Tabla 10 Fechas de pago – Pre test.....	55
Tabla 11 Alternativas de pago – Pre test	56
Tabla 12 Falta de compromiso – Pre test.....	57
Tabla 13 Pagos pendientes – Pre test.....	58
Tabla 14 Visitas a los clientes – Pre test.....	58
Tabla 15 Cobros anticipados – Pre test.....	60
Tabla 16 Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda – Pre test.....	61
Tabla 17 Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas – Pre test.....	62
Tabla 18 Problemas económicos – Pre test.....	63
Tabla 19 Moroso despreocupado – Pre test	64
Tabla 20 Bloquear el pago del servicio brindado – Pre test.....	65
Tabla 21 Estrategias de cobranza	69
Tabla 22 Plan de aplicación de las estrategias de cobranza	70
Tabla 23 Nivel de orientación de los clientes – Pos test	74
Tabla 24 Notificación sobre deuda – Pos test.....	75
Tabla 25 Condiciones de pago – Pos test	76
Tabla 26 Fechas de pagos – Pos test.....	77
Tabla 27 Alternativas de pago – Pos test.....	78
Tabla 28 Falta de compromiso – Pos test	79
Tabla 29 Pagos pendientes – Pos test	80
Tabla 30 Visitas a los clientes – Pos test	81
Tabla 31 Cobros anticipados – Pos test	82
Tabla 32 Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda – Post test	83
Tabla 33 Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas – Pos test	84
Tabla 34 Problemas económicos – Pos test.....	85
Tabla 35 Moroso despreocupado – Pos test.....	86
Tabla 36 Bloquear el pago del servicio brindado – Pos test	87
Tabla 37 Estadísticos descriptivos.....	88
Tabla 38 Pruebas de normalidad	88
Tabla 39 Resumen de prueba de hipótesis	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de orientación de los clientes – Pre test.....	52
Figura 2: Notificación sobre deuda – Pre test.....	53
Figura 3: Condiciones de pago – Pre test.	54
Figura 4: Fechas de pago – Pre test.....	55
Figura 5: Alternativas de pago – Pre test.	56
Figura 6: Falta de compromiso – Pre test.....	57
Figura 7: Pagos pendientes – Pre test.....	58
Figura 8: Visitas a los clientes – Pre test.....	59
Figura 9: Cobros anticipados – Pre test.....	60
Figura 10: Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda – Pre test.....	61
Figura 11: Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas – Pre test.....	62
Figura 12: Problemas económicos – Pre test.....	63
Figura 13: Moroso despreocupado – Pre test.	64
Figura 14: Bloquear el pago del servicio brindado – Pre test.	65
Figura 15: Nivel de orientación de los clientes – Pos test.	74
Figura 16: Notificación sobre deuda – Pos test.	75
Figura 17: Condiciones de pago – Pos test.....	76
Figura 18: Fechas de pagos – Pos test.....	77
Figura 19: Alternativas de pago – Pos test.	78
Figura 20: Falta de compromiso – Pos test.	79
Figura 21: Pagos pendientes – Pos test.	80
Figura 22: Visitas a los clientes – Pos test.....	81
Figura 23: Cobros anticipados – Pos test.	82
Figura 24: Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda – Post test.	83
Figura 25: Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas – Pos test.....	84
Figura 26: Problemas económicos – Pos test.	85
Figura 27: Moroso despreocupado – Pos test.....	86
Figura 28: Bloquear el pago del servicio brindado – Pos test.....	87
Figura 29: Evidencia fotográfica en la empresa.	124
Figura 30: Aplicación del instrumento etapa pre test en la empresa.....	124
Figura 32: Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.....	125
Figura 31: Aplicación de la propuesta en la empresa.	125

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Este presente estudio está enfocado en la creación de estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la avícola San Juan E.I.R.L. Se sabe que las estrategias de cobranza son políticas y procedimientos que una organización emplea para reducir la mora y mantener la liquidez, es por ello que la única finalidad de este estudio es conocer con que tipos de clientes cuenta la avícola par de esta manera aplicar diferentes tipos de estrategias y así poder reducir el alto índice de morosidad de la empresa en estudio.

La formulación del problema para esta investigación fue ¿De qué manera la aplicación de estrategias de gestión de cobranzas reducirá la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo - 2019?, Teniendo como objetivo determinar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019. La hipótesis consistió en que, si se aplica estrategias de cobranza entonces reduce de manera directa la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

Dicha investigación está compuesta por cuatro capítulos los cuales son: Introducción, aquí se encontraran diferentes punto como la situación problemática, trabajos previos, teorías respecto a las variables, formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos. Respecto al siguiente capítulo material y métodos, observaremos el tipo y diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos, procedimientos para analizar los datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico. El capítulo de Resultados lo comprenden los resultados, discusiones y aporte científico. Y finalmente en el último capítulo se observa a conclusiones, recomendaciones, las referencias y anexos.

1.1. Realidad Problemática

En los últimos años a nivel mundial las organizaciones, se están enfrentado a un mercado altamente competitivo, esto se hace referencia a que los clientes y me uno, tenemos diferentes tipos de necesidades y sobre todo somos muy cambiantes, por ende, las empresas están obligadas a realizar un constante cambio tanto en tecnología, como en estrategias para que sus clientes se sientan parte de la empresa. Es allí donde viene a tallar los créditos (Entregar el producto sin ser cancelado), dichos créditos generan ingresos a la empresa cuanto estos son pagados en la fecha establecida, pero cuando no sucede eso y los clientes se rehúsan a pagar las cuentas que tienen con la empresa, existen problemas de liquidez, como el incumplimiento de pago a proveedores, colaboradores, entidades financieras, de impuestos, la compra de materia de prima, entre otras. Los cuales se deben solucionar de manera rápida, ya que es el capital neto con el que cuenta la empresa. Y por ende no se pueden realizar de manera eficiente las actividades que realiza dicha organización.

Sandoval (2016) manifiesta que la morosidad siempre ha sido un parámetro permanente en las carteras crediticias, sin embargo un incremento de éste puede estar determinado tanto por factores internos como externos, por ende se debe tener precaución con las colocaciones, ya que muchas veces no se realizan las evaluaciones necesarias ni los seguimientos de la mora, repercutiendo en la incapacidad de pago por parte de a quien se le otorgó un crédito, es por ello que la gestión crediticia permite tener o generar un control sobre las carteras así como la morosidad de las mismas. De esta manera se verifica que la gestión de riesgos crediticios ha llegado a formar una parte importante en cualquier tipo de institución dedicada al otorgamiento del crédito cuya mayor finalidad es la de mantener bajos índices de morosidad, ello con el objetivo de poder recuperar adecuadamente sus inversiones y tener más liquidez en la empresa.

Cada vez más la gestión de cobranza gana más relevancia dentro de una organización, debido a que exige la reducción del portafolio para su eficiente manejo.

En las entidades financieras para recuperar el capital, intereses, comisiones y otros cargos en plazos programados por la organización, es fundamental la cobranza; y para esto diseña e implementa estrategias adecuadas para que el cobro se realice de la manera más sutil a través de un proceso eficaz y eficiente donde el cliente moroso no sea agredido; y además reciba toda la información y capacitación de su deuda y sus finanzas. (Reforma, 2016).

Asimismo, Mediavilla (2015) hace referencia que en la empresa Grafitext Cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Guayaquil, la ausencia de e liquidez ha generado inconvenientes en el avance de los ejercicios típicos de Grafitext Cía. Ltda, uno de ellos es cuotas fraccionadas a los proveedores, demora en la cuota de compromisos con el personal, créditos bancarios y deterioro de cuentas por cobrar. Estos problemas ocurren a la luz de las malas acciones de los clientes, mejor dicho, por la morosidad de dichos clientes. Por ende, añade que su investigación busca disminuir el grado de morosidad de la empresa, impulsando actividades y metodologías que producen para los clientes créditos a corto plazo, incrementar la captación de valores vencidos, por vencer y por cobrar; para que de esta manera les permita a corto plazo el cumplimiento de la deuda y así la empresa cumpla sus obligaciones con sus trabajadores, proveedores y el cumplimiento de las obligaciones con el estado, entre otras, garantizando de esta manera la accesibilidad del efectivo para de esta manera realizar las labores diarias en la empresa.

El crédito otorgado al cliente viene a ser la de deuda que el cliente tiene con la empresa que será cobrado en un determinado tiempo, estos recursos actuales son inversiones de mucha ayuda para la mayoría de las organizaciones, razón por la cual es fundamental que las organizaciones corrijan sus métodos de cobranzas de una manera más conveniente, ya que el aplazamiento excesivo de ellos influye en la solvencia neta de las empresas.

Por otro lado, Velandía (2016) sostiene que la cultura de no pagar y la cartera de moroso está en aumento cada día más; actualmente, los créditos no pagos se han

incrementado en una media del 28% y aumenta la necesidad de recuperación del dinero, pero con el apoyo de empresas dedicadas al cobro de bienes o servicios en pocas palabras a la cobranza, se logrará recuperar las deudas vencidas de los clientes morosos que dejaron de pagar hace meses o años, En si las empresas tienen áreas y grupos de colaboradores que se encargan de recuperar estas carteras morosas; pero hay situaciones en la que es imposible la recuperación el crédito, es en ese momento cuando la empresa traslada a terceros, o vende parte de su cartera moroso a estudios jurídicos o empresas especializadas en recuperación de créditos morosos.

Rodríguez (2017) afirma en su publicación de revista indexada que en España la cultura de no pago afecta al 90% de las empresas y 84% en los mercados exteriores. Los elementos más importantes de la cultura de pago en España son los mismos que se presentan en Europa Occidental: falta de capitales 53%, financiamiento alternativo 28% y lo complejo en los procedimientos de cancelación de la deuda 21%. La cultura de no pago presiona al 30% de las organizaciones en España a retrasar el pago a los proveedores, provocándoles de esta manera pérdidas de ingresos al 17%. Esta problemática me indica que en estos últimos años la morosidad está afectando a las organizaciones, conllevando a la falta de dinero para cumplir también con sus stakeholders, lo cual resulta importante analizar la coyuntura internacional para ver de qué manera se debe de planificar de acuerdo al ámbito internacional y ver qué soluciones se encontraron para dar solución al mismo.

Asimismo, Carrión (2018) mencionó que en dicho país los créditos personales se han incrementado de manera precipitada del año 2016, con 665.08 millones de dólares en créditos personales, a 741.65 en el 2017 con una mejora de 24%, es por ello que se están tomando múltiples esfuerzos con la finalidad de que la morosidad no ascienda de manera inesperada por lo que las entidades que brindan créditos deben disponer de una adecuada gestión de riesgos crediticios para poder manejarlo. El incremento de créditos personales trae consigo un incremento en los riesgos crediticios, conllevando a posibles moras en las inversiones, por lo que es necesario que las instituciones privadas que los otorgan deberán tener en cuenta adecuados

procedimientos de evaluación con el fin de no correr riesgos de un deterioro de la cartera crediticia y evaluar mejor a los mismos teniendo en cuenta su historial y cambio estatutario en los stakeholders que ya llevan algunos años trabajando con la empresa y evitar que tengan retrasos y pasen a tener su cuenta en números negativos.

También en el aspecto nacional, la morosidad es un tipo de riesgo crediticio muy importante que las organizaciones financieras deben tener en cuenta; según la SBS, en el intervalo de tiempo entre 2007 y 2013, la cultura de no pago creció en promedio 30%. Esta realidad problemática ha causado impacto negativo en el mercado financiero debido a que la calidad y sus factores explicativos se han deteriorado, desde la crisis que tuvo el mundo en el año 2008, con la crisis del Subprime y los créditos hipotecarios, lo cual estimuló a incrementar la cartera pesada de las empresas y de igual manera dejó sin liquidez a muchas lo cual a pesar de tener apalancamiento financiero no lograron revertir la situación por la recesión que tuvo el mercado y la crisis en el consumo interno a todo nivel. (SBS, 2015).

Hidalgo (2015) manifiesta que la DISTRIBUIDORA PINTEL S.A.C, no un adecuado proceso de cobranza, dado que no hay ningún individuo que tenga alguna experiencia en el segmento, que representa la búsqueda productiva de los morosos; y sin duda, lucro para sí mismo. Por fin, comunica que el procedimiento de cobranzas debe actualizarse para obtener una posición superior relacionada con el dinero, que se completará como análisis y observación superiores del procedimiento, mejorando la morosidad y las tasas de liquidez; establecer tiempos de cobranza y ejecutar el pago a proveedores y mano de obra.

Sin embargo, Antunez, Caballero y Marcos (2017) manifiestan que, en el Perú en el nuevo milenio, Se creó una gran mejora de los ejercicios relacionados con el dinero, que confirman tanto el nivel total como la expansión de todo ello, intermediado a través del marco monetario formal. Las situaciones del marco bancario, como nivel del PIB, se desarrollaron en un 6% en algún lugar en el rango de 2002 y 2007; mientras que el nivel de unidades familiares con crédito se multiplicó

en algún lugar en el rango de 2004 y 2007. La posibilidad de crédito es un problema muy crítico y significativo que todo tipo de organización monetaria debe enfrentar. Este índice de peligro muestra la base presupuestaria del grado de mala conducta en la que la cartera predeterminada está en relación con la naturaleza de la falta de responsabilidad al realizar los pagos. Un aumento de la cartera morosa es un problema grave que complica la viabilidad de un proceso de cobro en un tiempo determinado. En este periodo hubo una gran bonanza económica lo que permitió un mayor consumo interno lo que trajo que en el mercado de venta de pollos beneficiados se incremente un 20%, lo cual tuvo el advenimiento de más empresas que tuvieron la posibilidad de vender en mercados y en nuevos centros comerciales, pero que con el tiempo debido a una serie de eventos económicos como la crisis económica del año 2008, se vieron perjudicados y tuvieron que cerrar algunos negocios ya que no pudieron refinanciar sus deudas y no se reactivó el sistema económico en el corto plazo.

Por otra parte, la irregularidad de los avances concedidos por los fondos de inversión bancos, organizaciones y cooperativas se expandió un poco en julio al 8,47% y en junio al 8,43%, lo que hace tres tiempos persistentes de desarrollo peligroso. Se comprende que una cartera reprobada influye en los beneficios de la fundación relacionada con el dinero, y ese es el lugar donde la importancia de considerar el soporte es garantizar que los retrasos en las cuotas de los consumidores cambien y puedan aceptar con responsabilidad pagar sus deudas pendientes. (Vera, 2017).

Almerida (2017) manifiesta que el peligro de que la junta de empresas privadas haya registrado un cambio significativo después de la emergencia relacionada con el dinero que comenzó en la nación. El rápido desarrollo del crédito en ese momento apareció en la fuerza de las tasas de irregularidades (debido al marco financiero, el indicador de mala conducta se expandió del 5% al 11% en poco más de un año). A partir de ese momento, hemos trabajado con una mejor administración competente y refinada por parte de las organizaciones de crédito en la administración casual. En

consecuencia, "la organización de cobranzas ha ido aumentando su importancia. Este aporte nos dará un mejor panorama a nuestro problema presentado y podremos mejorar el diagnóstico de la gestión de cobranza y como se vio influenciado por las crisis que tuvimos en el sector comercial y poder ver propuestas de solución.

Sin embargo, en el ámbito regional, el Centro de Investigación (CIE) de Perú en su informe mensual informan que, en la zona norte, las divisiones con la tasa de irregularidades más elevada son: Tumbes (6.9%) y Piura (6.2%). Mientras que un par de focos debajo son La Libertad (5.3%), Lambayeque (5%) y Cajamarca (4.7%). Cuando todo está dicho, la región macro norte sumó hasta un 5,4% con respecto a morosos, lo que indica un aumento continuo desde 2011. Esto somete a los territorios responsables de supervisar las carteras reprobadas para inspeccionar, a la luz del hecho de que las personas que afrontan la morosidad más notable en todo el mercado son las cajas de ahorros, las compañías financieras y comerciales, con tasas de 6.6% y 6%, por separado. (Gestión, 2016).

La cultura de pago no es muy recurrente en los ciudadanos de nuestro país y mucho menos en las regiones, es por ello que, Chiclayo se muestra como uno de los territorios con tasas habituales de irregularidades. "Los lambayecanos son malos pagadores, con el argumento de que en la zona hay un 5% de irregularidades, según lo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) con respecto a los diferentes lugares del país. La información refleja que los chiclayanos son comprometidos por sus cuotas. Es genial hacer referencia a que hay una centralización de préstamos por cada mil millones de soles; Sea como fuere, las tiendas son más altas debido a la intensidad de adquisición de los residentes en el distrito. (República, 2016).

En el departamento de Lambayeque, el fenómeno del niño influye en el campo social, así como en el ámbito económico y comercial, ya que una gran cantidad de las

organizaciones se financian con créditos de cajas financieras, lo mismo que le sucede a la Avícola San Juan, puesto a que tiene una cartera de clientes variada en diferentes puntos de negocio y clientes que cuentan en toda la región. En el ámbito avícola, en los últimos años han tenido una serie de subidas del costo de los productos y la cartera de clientes de nuestra organización tuvo retrasos en los pagos de los mismos, y por ende no cumplen con el tiempo establecido de los créditos. Y eso se puede encontrar en las diversas empresas, sin importar cuál sea la razón social, están totalmente influenciados de diferentes maneras esto genera un aumento de la morosidad, debido a variables externas. Por ejemplo, la recesión a nivel global y las tasas de inflación que son manejadas por el BCR pero que no dan seguridad en el corto plazo, por diversos factores exógenos. En la actualidad, en un mercado agresivo, la avícola tienen una enorme oferta con respecto a la posición de los créditos para tener la opción de trabajar con sus clientes, ya que, mientras los créditos aumentaban, la cartera de morosidad también, y esto llega a afectar a la organización, se logró un incumplimiento del 5,8% hacia fines de 2018. Es por ello que se realiza la presente investigación para reducir el nivel de morosidad y poder tener más liquidez y ser más rentable en el mercado.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Berrazueta y Escobar (2017) en su investigación realizada, *Propuesta de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga 2017*. (Tesis pregrado). Universidad de Cuenca Ecuador, Latacunga-Ecuador. Tuvo como principal objetivo proponer un plan de riesgo crediticio con el fin de reducir la deuda de los clientes en la cooperativa Educadores de Cotopaxi, los específicos están reflejan el análisis de la cartera crediticia, determinar el alto índice de deuda de la cooperativa y elaborar un plan para disminuir la deuda de la institución, tuvo como

hipótesis : el plan de peligro bancario disminuirá la morosidad en la cooperativa, de igual forma la investigación adoptó un diseño no experimental exofacto que mediante la aplicación de encuestas dirigidas a 37 personas de la gerencia de dicha cooperativa se pudo concluir: No existe conocimiento sobre la importancia del trabajo conjunto para la mitigación de los riesgos crediticios. Las carteras de crédito vencidas son la principal amenaza de la cooperativa poniéndola en aprietos, ya que no recibe ningún tipo de reembolso por los créditos otorgados por dicha institución. A pesar de no contar con procedimientos crediticios claros en la empresa, la parte organizacional de la misma es muy eficiente, ello debido a que se cuenta con un personal calificado para sus labores.

La investigación en la parte teórica se muestra como un referente con respecto a la variable morosidad ya que a pesar de no ser evaluada bajo un modelo de investigación con propuesta parte teórica se encuentra en ella, enriqueciendo el estudio. La empresa estudiada no cuenta con ningún tipo de políticas crediticias, así como de cobranza además de ello no se contaba con manuales de funciones ni de responsabilidades para los colaboradores, por lo que no se realizaba ningún tipo de evaluaciones. Esta presente investigación me ayudara a fortalecer la variable morosidad para ver de qué manera puede fortalecer el nivel de morosidad de la Avícola, y por ende tener liquidez y fortalecer el área de finanzas de la empresa.

Ramírez (2018) en su investigación titulada, *Modelo de crédito-cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa 'Comercio Facilito' de la Parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos*. (Tesis Pregrado), Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador-Santo Domingo. Su objetivo principal fue estructurar un tipo de cobro para mejorar la relación con el dinero, y como líder explícito una investigación del problema reconociendo fortalezas y oportunidades, diseccionar el sistema de recaudación; La hipótesis fue: Si se aplica el modelo de cobranza se mejorará la gestión financiera en la organización, el estudio fue dirigida a 154 clientes de la empresa, permitiendo concluir: Mediante un flujograma de procesos se podrá mejorar el otorgamiento de créditos. Asimismo, el diseño del

estudio es descriptivo mixto, no experimental, transversal, La empresa estudiada no cuenta con ningún tipo de políticas crediticias, así como de cobranza además de ello no se contaba con manuales de funciones ni de responsabilidades para los colaboradores, por lo que no se realizaba ningún tipo de evaluaciones. La investigación hace referencia sobre puntos importantes en la gestión de riesgo crediticio, con respecto a las políticas y manuales crediticios, ello permitió mejorar el marco con respecto a la variable independiente.

La utilidad de la presente tesis nos da una visión de tener soluciones útiles para la propuesta final de nuestra investigación y generar valor para la empresa avícola para que tomen mejores decisiones en el futuro. Las carteras de crédito vencidas son la principal amenaza de la cooperativa poniéndola en aprietos, ya que no recibe ningún tipo de reembolso por los créditos otorgados por dicha institución. A pesar de no contar con procedimientos crediticios claros en la empresa, la parte organizacional de la misma es muy eficiente, ello debido a que se cuenta con un personal calificado para sus labores. La investigación en la parte teórica ya que se muestra como un referente con respecto a la variable morosidad ya que a pesar de no ser evaluada bajo un modelo de investigación con propuesta parte teórica se encuentra en ella, enriqueciendo el estudio.

Lam y Zarruma (2017) en su trabajo de investigación titulada, *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. El Objetivo general de su investigación fue establecer estrategias crediticias seleccionando prácticas financieras acordes con el fin de optimizar los recursos financieros de la industria Productos Rino, de la misma manera. Asimismo, realizaron un estudio de tipo descriptiva, mientras que su diseño fue de campo, En tanto para adquirir información empleó 3 tipos de instrumentos: entrevista, encuesta y observación directa. De este modo la investigación concluyó que, analizando los índices financieros detectaron que la aplicación de dichas estrategias crediticias ayudó a la

mejora financiera de la empresa, del mismo modo notaron que eso ayudara a incrementar su cartera de clientes y a recuperar su capital invertido y su respectiva liquidez para poder realizar diferentes tipos de pagos.

Este estudio se tomó referencial debido al uso de una de las variable de mi investigación como es las estrategias de cobranzas, ya que los autores elaboraron estrategias crediticias seleccionando prácticas financieras acordes con el fin de optimizar los recursos financieros de la industria Productos Rino, las mismas que fueron eficientes después de haberlas aplicado, redujo la morosidad de la organización. Lo mismo que se quiere lograr con la avícola.

Chunga (2017) *La gestión de riesgo para mejorar la morosidad en la Empresa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato.* (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. Tuvo como propósito estudiar metódicamente la gestión de los riesgos para reducir la morosidad de la compañía Mushuc Runa Cía. Ltda., los específicos es analizar si la empresa tiene alternativas metodológicas que le permita gestionar una adecuada gestión de riesgos, la hipótesis fue: Si se aplica la gestión de riesgo se disminuirá la morosidad en la empresa Mushuc Runa Ltda, el estudio realizado fue un diseño no experimental - descriptivo, asimismo se utilizó un tipo de instrumentos para obtener datos cosidos de la empresa los cuales fueron la encuesta, direccionado a una muestra de 81 colaboradores, permitiendo llegar a concluir lo siguiente: la cooperativa no realiza una correcta gestión de cobros, siendo una amenaza para la recuperación de los créditos. La empresa no cuenta con alternativas metodológicas que permitan una adecuada gestión de los riesgos en el otorgamiento de los créditos, por lo que no le permite disminuir la mora. Para la organización se ha creado la necesidad de un sistema que cumpla con los requerimientos mínimos de gestión de riesgos crediticios, mediante el uso de la tecnología con la finalidad de poder mejorar la situación económica de la misma.

El estudio tiene datos e información concisa para realizar el abordaje de la variable gestión de riesgo crediticio, misma que se encuentra como independiente en el estudio.

Cortez y Burgos (2016) *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Machala. Machala-Ecuador. Presentó como propósito analizar y describir la información referente a la gestión de créditos que presenta como función establecer cualquier tipo de política con el fin de asegurar el recobro de los créditos otorgados a clientes, es por ello que la investigación fue de tipo descriptiva bibliográfica, no experimental/transversal, empleando como muestra datos concernientes a empresas de la ciudad de Machala, donde se aplicó un estudio referente al peligro bancario permitiendo conocer cuáles fueron los clientes que se encuentran situaciones de adquirir un préstamo de parte de la empresa y pueda cumplir con las condiciones de pago: Los índices de morosidad deben encontrarse bajo control, ya que este es considerado como una parte importante en la gestión de la cartera de crédito, debido a que intervienen directamente con la liquidez que se espera lograr. El crecimiento económico de las empresas permite a éstas a optar por créditos que en la mayoría de veces termina en morosidad. En Ecuador el 26% de la población ha tenido acceso a un crédito.

Este estudio se tomó como ejemplo ya que también estudian y analizan la variable morosidad, la misma que será utilizada en el presente estudio. Los índices de morosidad deben encontrarse bajo control, ya que este es considerado como una parte primordial en la gestión de la cartera de crédito, debido a que intervienen directamente con la liquidez que se espera lograr. El crecimiento económico de las empresas permite a éstas a optar por b créditos que en la mayoría de veces termina en morosidad.

Dicuru y Villegas (2015) *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa NATURALFLOR, C.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Carabobo-Venezuela. Por lo cual su principal objetivo fue Proponer estrategias de control interno en la región de registros por cobrar de la organización Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo, para mejorar la administración de Crédito y Cobro. A la vez efectuó una investigación proyectiva-de campo y en cuanto a su diseño fue no experimental, para poder adquirir información empleó un cuestionario. La realización de su trabajo de investigación llego a la conclusión que las organizaciones no tienen la premisa correcta para controlar los registros de ventas, las desviaciones en los arreglos acumulados no se imparten y examinan, la información satisfactoria y favorable sobre los registros por cobrar no se envía a los funcionarios o jefes de la asociación, las capacidades en la división de registros por cobrar no se separan, no se realiza ningún movimiento restaurativo, no hay control.

Nacionales

Castro y Tamaris (2018) *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Avícola Chimú Agropecuaria Trujillo - 2017.* (Tesis pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú, tuvo como objetivo general determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la avícola Chimú Agropecuaria Trujillo, 2017, asimismo sus objetivos específicos fueron: determinar cuáles son los objetivos estratégicos de la Empresa y analizar los índices de morosidad, la hipótesis que se planteó fue la siguiente : no existe relación entre la morosidad y el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Avícola Chimú Agropecuaria Trujillo 2017, para ello la investigación adoptó un diseño no experimental, correlacional que mediante el uso de técnicas como la encuesta dirigida a 46 colaboradores de la entidad y el análisis documental se pudo concluir: La morosidad registró un incremento de un 11.51% entre los años 2017 a 2018. Los índices de morosidad incidieron negativamente en el incumplimiento de los objetivos estratégicos, por lo que la morosidad ha tenido

un impacto negativo en el alcance de los objetivos estratégicos de la avícola Chimú Agropecuaria Trujillo. El plan estratégico de la agencia se encontró compuesta por 29 indicadores y 4 perspectivas, los cuales no se han cumplido a cabalidad ello debido al incremento de la morosidad.

La investigación permite visualizar un análisis temporal de los índices de morosidad siendo una herramienta importante para la determinación de índices que permiten su respectivo análisis, lo que va ser de utilidad para nuestra investigación. Las causas de la morosidad se encontraron determinadas por la usencia de normas de crédito adecuadas, así como la falta de entrenamiento del personal que labora como asesor de crédito. Estas causas presentadas se encontraron afectando directamente en la morosidad de la institución. Los problemas externos de riesgo no son factibles de poder controlarlas, ya que éstas se deben a factores muy ajenos a los de la financiera. El efecto determinado es negativo debido a la mala evaluación de los clientes generando créditos que recaen en morosidad.

Alfaro y Vargas (2017) *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.* (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Tuvo como principal propósito verificar si las normas y políticas influyen en la morosidad en la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016. Asimismo. Por ello su estudio fue de tipo descriptivo correlacional utilizando métodos de análisis y estadísticos, para adquirir información segura y concisa se realizó una encuesta y una entrevista. Así mismo los investigadores lo la realización de su estudio llegaron a la conclusión que las políticas se aproxima en caso de que hayan descubierto cómo equilibrar la mala conducta en la Agencia Pizarro del Banco en 2016, ya que la variedad de incumplimiento de enero a diciembre fue del 0.28%, en otras palabras, fue insignificante y por ende las políticas de cobranzas aplicadas ayudaron recuperar la liquidez de la agencia y reducir dicho nivel de morosidad.

Pally (2017) *Análisis de la gestión del riesgo crediticio para mejorar el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodos 2015-2016*. (Tesis pregrado). Universidad nacional del Altiplano. Puno-Perú. Su objetivo principal es proponer un análisis cuantitativo para mejorar la morosidad de la caja de Municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Juliaca durante el periodo 2015 al 2016, Asimismo objetivos específicos fueron: fijar el nivel de disminución de colocaciones, determinar qué tipo de políticas de monitoreo tiene la agencia, del mismo modo la hipótesis fue : si se aplica un análisis de la gestión del riesgo crediticio se logrará mejorar el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca, para ello el estudio realizo una investigación de tipo deductivo, analítico, utilizando la encuesta como método para recolectar datos concisos la cual fue aplicada a los 50 clientes pertenecientes a una cartera de créditos perteneciente a la institución financiera permitiendo concluir: La cartera de la Caja Municipal la cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura-agencia Juliaca en el periodo 2015-2016 presentó un decrecimiento, debido a la disminución de las colocaciones, rotaciones y reducción del personal, por lo que la mora se ha visto aumentada. Los clientes si presentan conocimiento sobre las políticas de crédito de la Caja debido a los sectoristas quienes frecuentan al cliente con visitas y monitoreo. La Caja Municipal cuenta con políticas y reglamentos para los sectoristas donde un 60% de dichos sectoristas, cuentan con conocimientos sobre ello.

La investigación muestra una propuesta mediante un análisis cuantitativo por lo que es un referente para futuras discusiones, así como la contribución de información con respecto a la primera variable (Estrategias de cobranza).

Farje, Germán y Liberato (2016) *Mejora de los procesos de cobranza de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú. Cuyo objetivo principal es implementar estrategias de cobranza para disminuir los indicadores de

morosidad, tuvo como hipótesis: si se aplica la mejora de los métodos de cobro si se conseguirá disminuir los indicadores de mora, de igual manera Se utilizó el sistema de revisión de clientes internos asociado con el procedimiento de cobros. Al evaluar la división de surtido y los punteros utilizados, era concebible identificar los problemas subjetivos y cuantitativos de la zona y, en este sentido, aplicar enfoques prohibitivos para evitar el desarrollo de la cartera reprobada, evitando el peligro que, por lo tanto, se convierten en registros incobrables, al final: Para La realización de este examen es fundamental para completar evaluaciones intermitentes mes a mes de los marcadores de surtido fundamental, percibiendo que la ayuda de diferentes zonas es significativa, siendo básico para el avance de los procedimientos planteados, particularmente el territorio productivo debido a Su asociación inmediata con los consumidores.

Esta tesis será de mucho valor para nuestra variable independiente. Ya que nos indica que existe una ausencia de conciencia de la importancia de trabajar en forma conjunta para poder mitigar los riesgos, siendo trascendental que la organización tenga un plan de riesgo crediticio.

Cobián (2016) *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.* (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. la cual tuvo como principal Objetivo, verificar si las cobranzas y créditos influyen en la Mype. Es por ello que realizaron un estudio descriptivo y su diseño fue no experimental de corte transversa, para obtener información concisa se aplicaron la entrevista. De modo que con este estudio el investigador llego a la conclusión que, falta la administración de créditos de la Mype San Pedro EIRL, ya que no ejecutan una evaluación en la concesión de créditos, ni diseñan estrategias de cobro, tampoco tienen enfoques de crédito lo que crea dinero adeudado en el año 2014 de S / 15,600 y de S / 16,000 para el año 2015, con el argumento de que ciertamente no hay un tratamiento decente de los créditos permitidos en la variedad que hacen.

Ticse (2015) *Administración de oportunidad de crédito y su efecto en la mala conducta de la oficina extraordinaria de Tambo de Financiera Edyficar*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Del Centro del Perú. Huancayo-Perú. Tuvo como propósito determinar la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la Financiera Edyficar, asimismo tuvo como hipótesis nula : La Administración del riesgo crediticio no tiene relación directa en la morosidad de la financiera Edyficar oficina especial de Tambo, es por ello que el fue diseño no experimental/ correlacional – descriptiva, tomando como población a un asistente y a 35 asesores a los cuales se les aplicaron la encuesta y entrevista, permitiendo llegar a las siguientes conclusiones: En la financiera si se realiza una evaluación de los créditos, permitiendo minimizar los créditos vencidos. La financiera recupera de una manera eficiente los créditos debido a las políticas que ésta viene ejecutando. Por último, mediante la prueba de Pearson se pudo determinar la presencia de un nivel de incidencia alto entre las variables de estudio. La investigación es necesaria para el análisis de los datos puesto que por el diseño que presentó, así como la segunda variable de estudio, permite enriquecer más el estudio abordado.

La investigación es importante para el estudio debido a la variable morosidad misma que es analizada y dimensionada con el único fin de poder efectuar y aplicar sus objetivos.

Local

Corcuera y Lucano (2018) *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Empresa Granja la Floresta Chiclayo, 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque-Perú. El objetivo principal fue evaluar el índice de morosidad que existe en la empresa Granja, que tiene una importancia fundamental en la articulación salarial de la organización, esto ha hecho que la organización presente dificultades de liquidez y disolución. Por otra

parte, los consumidores se suman a este problema y era importante saber las variables que conducen al incumplimiento de sus obligaciones. Los específicos están relacionados con analizar la mora de los consumidores de la compañía, de igual forma decretar los primordiales problemas que influyen en la morosidad. La hipótesis nos indica: si existe relación entre el estudio y los determinantes de la morosidad de los consumidores de la empresa Granja La Floresta, Se realizaron 56 encuestas generales sobre los clientes de la cartera reprobada, la información del cliente fue dada por un elemento similar. Para evaluar estos determinantes, se realizó una investigación factorial, un sistema medible multivalente, donde cada uno de los factores se consideró al mismo tiempo, cada uno se identifica con todos los demás relacionados, por lo que obtuvo cuatro partes principales que fueron divididos por factores, a aquellos que se llaman coyuntura, capacidad, actividad y condición comercial. Esta propuesta involucrará a nuestra variable dependiente y además nos dará una muestra superior de compromiso con la propuesta.

El motivo por el cual tomamos como referencia esta investigación, Se trataba de adquirir una comprensión superior del trabajo realizado por la cartera de crédito dentro de la organización, al tener una comprensión más notable y mejor de la misma, se pueden hacer elecciones progresivamente precisas que avancen en la ejecución competente del dinero. Asimismo, el examen analizó la comprensión crediticia de la organización empresarial con sus posibilidades, con la expectativa de reconocer su conducta en cuanto al crédito otorgado, además de completar los procedimientos planificados para reforzar y dirigir los acuerdos con encuentros fuertes en el surtido de la junta. También, supervisión del riesgo de crédito comercial a la cartera existente en la organización.

Delgado y Chavesta (2017) *Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2012-2016*, Chiclayo. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque-Perú. Los creadores investigan el problema actual de las organizaciones presupuestarias: irregularidades, rebeldía en la llegada de los anticipos concedidos por los clientes,

que ocasionan gastos significativos a los bancos y los transforman en elementos derrochadores, que influyen en las circunstancias monetarias y monetarias de la sustancia, pero además de los clientes que caer en default. La exploración se completó en los siguientes años 2012-2016, por esta razón se desglosaron algunos índices presupuestarios con el único fin de confirmar la conducta que ha tenido el incumplimiento en esta empresa y el nivel de correlación de estos resultados en la productividad del Banco Scotiabank, infiriendo que la conexión entre el grado de irregularidades de la oficina con el banco influye en la morosidad de la organización.

Esta investigación será de mucha utilidad para nuestra variable independiente ya que investigaron y estudiaron muchos índices y puntos financieros con el fin de identificar la conducta e influencia que ha tenido la morosidad en la organización y estos resultados se podrán contrastar al final de la investigación.

Coronel (2016) realizó una investigación titulada, *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. En donde su propósito fue verificar la correlación que tiene las estrategias de cobro y la morosidad en la financiera. Por ende, su estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y propositiva. Mientras que el diseño fue cuantitativa/no-experimental, para obtener información explícita se aplicaron tres tipos de instrumentos como la encuesta, observación y cuestionario. Por lo tanto, la investigación concluye que entre la aplicación de estrategias de cobro y la morosidad existe una correlación, por lo que el autor considera que dichas estrategias influyen de manera positiva a empresa y aprueba su hipótesis nula.

La investigación permite visualizar un análisis temporal de las ratios de morosidad siendo una herramienta importante para la determinación de índices que permiten su respectivo análisis, ya que el autor aplico estrategias de cobro para reducir el índice de morosos en la institución, así mismo con dicha aplicación la empresa redujo el índice de morosidad por parte de los usuarios.

Piscoya (2016) realizó una investigación titulada, *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ferreñafe 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. En donde su propósito fue, establecer estrategias de cobro para aumentar los ingresos de la municipalidad, del mismo modo sus objetivos secundarios fueron los siguientes, diagnosticar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Ferreñafe, determinar el incremento de la recaudación tributaria municipal y proponer estrategias de cobro para aumentar los ingresos del impuesto predial de la municipalidad. Por consiguiente, su investigación fue de tipo descriptiva/propositivo, En tanto para adquirir información se aplicó diferentes instrumentos como: entrevista, encuesta, análisis documental y cuestionario. Por ende, la investigación llegó a la conclusión que la municipalidad deberá fortalecer su recaudación ya que es un principal indicador tributario, asimismo las estrategias de cobranza ayudaran a los contribuyentes a tomar más conciencia tributaria.

Este estudio se tomó como referencia por la información explícita encontrada con respecto a la variable morosidad, la misma que será utilizada en el presente estudio. Debido a que el autor creó estrategias de cobranza para aumentar las ganancias de la entidad las mismas que sirvieron para que la organización tuviera más solvencia, mismo que realizaré con esta presente investigación.

Fernández y Yaipén (2016) en su investigación realizada, *Estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en CREDIDISCOTIA FINANCIERA agencia Mochoqueque-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. En donde tienen como propósito Proponer estrategias de cobranzas efectiva para reducir el nivel de morosidad de los créditos, del mismo modo sus objetivos específicos fueron conocer la conducta del cliente moros en Crediscotia Financiera, analizar los trances de pago de los consumidores en Crediscotia Financiera y elaborar estrategias de recaudación segura que permitan disminuir la deuda de los créditos que se les brinda a los clientes

de la microempresa en Crediscotia Financiera agencia Mochoqueque. Por ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo/propositivo con un diseño correlacional-no experimental, para la obtención de datos se aplicaron análisis documental, encuesta y cuestionario. Por ende, la investigación concluye que, el principal motivo por el cual se registra morosidad en la financiera es por el sobreendeudamiento de los clientes, además en la encuesta realizada un 60% menciona que la estrategia de cobranza efectiva debe tener en cuenta políticas de cobranza.

El motivo por el cual tomamos como referencia este estudio, fue para conseguir un alcance del trabajo que realiza el crédito que se brinda a los clientes dentro del negocio, ya que los autores implementaran estrategias de cobro seguras para reducir la clientela morosa de la microempresa en Crediscotia Financiera, lo mismo que realizare para poder solucionar el problema que tiene la avícola.

Nole (2015) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Lo cual su principal objetivo fue determinar la conexión sobre las técnicas de cobro y las cuotas atrasadas de pago de EPSEL S.A. - Ferreñafe, de la misma manera uno de sus objetivos específicos fueron analizar las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. – Ferreñafe. Para ello elaboraron un estudio de tipo descriptiva y su diseño fue cuantitativa - no experimental, por otro lado para recopilar información aplicaron dos instrumentos como cuestionario y observación directa. Es por ello que la investigación llega a la conclusión que, en el caso de que exista una conexión entre las Estrategias de cobro para la entrega tardía, dado que la relación de Pearson indicó, en este sentido, si hay una correlación entre las políticas de cobranza y el pago tardío de las administraciones en EPSEL SA – Ferreñafe.

El motivo por el cual tomamos como referencia esta investigación fue porque, Está planeado para abordar los problemas de morosidad o deuda con respecto al pago de

servicios, con estrategias de cobranzas que hablan de un activo útil que permite a la organización recuperar activos monetarios, lo mismo que se quiere lograr con esta investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategias de Cobranzas

Ettinger y Goliet (2012) manifiesta que, Comprende en la mejora de los procedimientos y técnicas para llegar a la variedad de preguntas, esa es la razón por la cual es básico para cualquier organización que da su productos o servicios a crédito, y eso va dirigido para todo tipo negocio, sus ingresos dependen a las estrategias que apliquen y a la recurrencia de lo invertido. (p.59).

1.3.1.1. Políticas de Cobranza

Ettinger y Goliet (2012) señala que, estas políticas son sistemas o normas que la organización utiliza y aplica para recaudar sus cobros vencidos, los autores también en su libro añaden que la política de cobranza se basa en recuperar sus cobros sin influir en la inmutabilidad del consumidor. La organización tiene que ser consciente para no ser excesivamente enérgica en sus cobranzas. (p.70).

Asimismo, añade que esta política se puede dividir en 3 tipos, y son las siguientes: restrictivas, liberales y racionales.

i. Políticas restrictivas

Ettinger y Goliet (2012) indica que, son representados por la entrega de sus productos o servicios a crédito en pequeños perdidos, son políticas crediticias severas y tienen un enfoque de cobranza contundente. Esta política ayuda a disminuir las pérdidas de cuentas por cobrar y la activación de activos de en reclamos de deuda. En cualquier caso, por lo tanto, este tipo de estrategias puede provocar la disminución de las ofertas

y los ingresos generales, la especulación es menor que las que se podrían obtener con niveles más significativos de ofertas y dinero que aún no ha sido cobrado. (p.71).

ii. Políticas Liberales

Ettinger y Goliet (2012) añade que, son todo lo contrario a las normas restrictivas, la política liberal tiende a ser dadivosa, la cual otorgarán productos a crédito pensando en facilidades de pago del cliente, no presionen con entusiasmo en el procedimiento de cobro y solicitan menos la obligación y el tiempo de pago de las deudas. Esta política provoca una expansión en los registros y cuentas por cobrar, al igual que en las cuentas incobrables. Por lo tanto, esta estrategia tampoco fortalece los incrementos compensatorios en las ofertas y los beneficios. (p.72).

iii. Políticas racionales

Ettinger y Goliet (2012) menciona que, estas políticas son aquellas que deben aplicarse para que se pueda crear una progresión ordinaria de créditos y de cobranza; Se actualizan para satisfacer lo que desea la organización, de registros de deuda o dinero por recaudar y la administración relacionada con el dinero cuando todo está dicho. Este objetivo es ampliar la llegada a la especulación de la organización. (p.72).

1.3.1.2. Procedimientos de Cobranzas

Ettinger y Goliet (2012) menciona que, “es un procedimiento adecuado a través del cual se prepara el cobro de una deuda para la adquisición de un artículo o la entrega de un servicio”. (p.74).

i. Notificación por Escrito.

Ettinger y Goliet (2012) expresan que, “la notificación es el envío de documentos de una manera ms seria y formal, dirigidas a los consumidores, en el cual están obligados a pagar la obligación adquirida”.

(p.76).

ii. Llamadas Telefónicas.

Ettinger y Goliet (2012) manifiestan que “con esta política el establecimiento o empresa puede realizar llamadas y solicitar un pago rápida. En el caso de que el cliente muestre una aclaración suficiente, se puede dar la expansión”. (p.77).

iii. Visitas Personales.

Ettinger y Goliet (2012) añade que “esta técnica es muy utilizada a nivel del crédito del consumidor, es de suma importancia porque observaras y conocerás de manera directa las situaciones de cada cliente”. (p.79).

iv. Mediante agencia de Cobranza.

Ettinger y Goliet (2012) añaden que “esta técnica trata de la empresa o negocio transfiera todas las cuentas por cobra a una tercera empresa para que estas se encarguen de realizar los cobros”. (p.81).

v. Recurso Legal.

Ettinger y Goliet (2012) señalan que, “es la técnica más tediosa e importante en el proceso de cobranza ya que aquí se acude a la vía legal y la contratación de abogados para que pueda analizar los problemas existentes”. (p.82).

1.3.2. Morosidad

Brachfield (2012) fundamenta que, “es esa palabra la mayor parte del tiempo utilizada por las asociaciones para distribuir créditos que no se han sido cancelados luego de su cumplimiento dentro del tiempo que se estableció al momento de brindar el crédito (productos o servicios por cobrar) y que la empresa los considerara como productos o servicios aun no cobrados”. (p.23).

1.3.2.1. Tipos de Morosos.

Brachfeld (2012) señala que Una de las claves para crear el territorio de cobro de una organización es distinguir y tratar los diversos tipos de prestatarios que existen para recuperar el efectivo de la organización. Debe basarse en la forma en que no todas las personas endeudadas son equivalentes. Por lo tanto, la actividad principal es recopilar datos sobre cada titular de la cuenta en cuanto a solubilidad, liquidez, historial de cuotas, obligación. En este sentido, puede distinguir qué tipo de cliente reprobado está administrando. (p.53).

i. Los morosos mal informados

Brachfeld (2012) señalan que “son aquellos clientes que han sido educados de manera ineficaz sobre las necesidades comerciales y sus formas de realizar el pago. Se dice que estos clientes no le afectan a la empresa, ya que pagarán una vez que se les haya dado la información y las estipulaciones de pago”. (p.56).

ii. Los morosos fortuitos

Brachfeld (2012) añade que “son aquellos consumidores que poseen sobre cuestiones de dinero por alguna explicación abrupta, por lo que su condición es temporal. Por lo tanto, cuando conquistan la emergencia, cumplen sus compromisos”. (p.58).

iii. Los morosos negligentes

Brachfeld (2012) menciona que, “son aquellos individuos endeudados que no muestran expectativa de saber cuánto es su notable igualación. Utilizan su liquidez para diferentes costos en lugar de cumplir con sus obligaciones”. (p.59).

iv. Los morosos habituales

Brachfeld (2012) señala que “son aquellos clientes que siempre demoran con el pago de sus obligaciones ya sea por problemas financieros, problemas familiares, entre otros”. (p.61).

v. Los morosos en crisis

Brachfeld (2012) menciona que “son aquellos consumidores que está pasando por problemas económicos y se encuentra en quiebra por determinado tiempo y con el pasar del tiempo no realizan los pagos de sus obligaciones”. (p.61).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación de estrategias de gestión de cobranzas reducirá la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo - 2019?

1.5. Justificación e importancia de estudio

El objetivo más importante de este estudio es diseñar y aplicar estrategias de cobranzas, con el fin de reducir la morosidad. Es por ende que el objetivo fue determinar si dichas estrategias reducen la morosidad en la avícola “San Juan”, Chiclayo-2019, así mismo explicaremos cual es la importancia de este estudio de la siguiente manera:

1.5.1. Implicancia Teórica

Esta investigación se desarrolló con las teorías de Ettinger y Goliet (2012) y Brachfeld (2012), la cual nos brindó las dimensiones e indicadores que se trabajaron en este estudio, así mismo ayudará a conocer más a fondo los problemas financieros con respecto a cobranzas que existen en una empresa. Es por ello que beneficia a los estudiantes o personas interesadas en el tema en investigaciones futuras relacionadas con las cobranzas de la

empresa y la morosidad por parte del cliente, ya que en esta investigación tenemos como regencia a actores expertos en el tema y del mismo modo contamos con antecedentes en el ámbito internacional, nacional y local.

1.5.2. Implicancia Metodológica

En la presente investigación se trabajó con el tipo de investigación cuantitativa/aplicada, ya que es un esquema que se basa en una estructura concreta, así mismo el diseño fue pre-experimental ya que solo evaluaremos una variable en este caso la variable morosidad, luego se va a elaborar y aplicar el instrumento del cuestionario, para recolectar datos e información relevantes los cuales me permitirán darle respuesta a los objetivos planteados y a la problemática de la empresa, teniendo en cuenta que este cuestionario se aplicara tanto para el pre y pos test, siguiendo con la estructura o lineamientos brindados por la universidad los resultados serán ingresados al programa SPSS con el único fin de validar las preguntas realizadas a los clientes y poder continuar con el desarrollo del estudio.

1.5.3. Implicancia Social

Esta presente investigación ayudará al desarrollo social y económico de Chiclayo, porque la empresa brindará diversos puestos de trabajo al pueblo chiclayano, y esto se deberá a la elaboración y aplicación de estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosos, del mismo modo esta aplicación de estrategias es muy importante ya que no solo ayudara a la población chiclayana, sino que también beneficiará a los colaboradores de la empresa ya que tendrán una mejor orientación al momento de reconocer y ubicar a los clientes morosos, y seguir los pasos para aplicar las estrategias planteadas, asimismo los cobros de los créditos otorgados a los clientes se harán de una forma planificada y esto ayudará a que los clientes realicen sus pagos a tiempo y tengas más facilidades de

pagos . Por lo que es de suma importancia contar con normas y procedimientos de cobranza efectiva y de esa manera el gerente pueda tomar buenas decisiones para mejorar y aumentar la liquidez de la empresa, pero sobre todo evitar el sobreendeudamiento de dichos clientes.

1.6. Hipótesis

Si se aplica estrategias de cobranza entonces reduce de manera directa la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 antes de aplicar las estrategias de cobranza.
- b) Diseñar y aplicar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.
- c) Diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 después de aplicar las estrategias de cobranza.
- d) Probar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la avícola San Juan.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que, “la metodología cuantitativa sirve para recopilar y evaluar datos e información importante, tanto numéricos como estadísticos, con el único fin de constatar la hipótesis científica”. (p.4).

Hernández, Fernández y baptista (2014) añaden que “en la investigación de tipo aplicada su principal objetivo es, solucionar una realidad peligrosa particular, a la luz de una investigación y solidificación de información anterior para que sea material para una realidad dada”. (p.15).

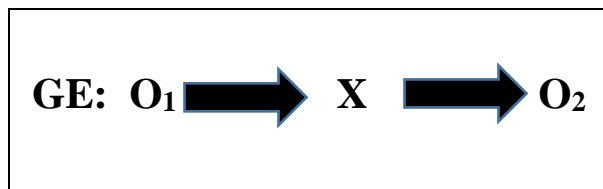
Se consideró como tipo de investigación cuantitativa porque vamos a recopilar y analizar datos numéricos, asimismo medir la causa o problema y saber que tan amplio se encuentra. Aplicada porque junto con las teorías recopiladas y con la información obtenida daremos solución al problema en este caso en índice de morosidad.

Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que este diseño pre experimental, “va dirigido a un grupo de habitantes para medir una o más variables utilizadas en el estudio. Colectivamente nos da el primer acercamiento al problema que está sucediendo dentro de la investigación”. (p.141).

Teniendo en cuenta la exploración, tenía una metodología cuantitativa, como ya dijimos del tipo aplicado, para proponer y actualizar las opciones para resolver el problema encontrado, ya que, se tiene como objetivo general Aplicar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola, mediante un

diseño de estrategias de cobranzas, con un diseño pre experimental, con pre y post test, cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

GE: Grupo experimental

O₁: Pre test

X: Estrategias de cobranzas

O₂: Post test

2.2. Población y Muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que “población son todas las personas o habitantes que se van a estudiar, investigar o analizar, también es muy importante porque que se estudiara para dar inicio a dicha investigación”. (p.174).

Tabla 1: Población

TIPOS DE CLIENTES	N°
Cientes mayoristas	25
Cientes minoristas	157
TOTAL	182

Fuente: Base de datos de la avícola.

En este estudio la población se conformará por todos los clientes de la avícola, la cual la suma es de 182.

Muestra:

Hernández Fernández y Baptista (2014) exponen que “muestra es una pequeña parte de la cantidad de personas que le interesa al investigador estudiar y de la cual va a recaudar datos concisos, y así mismo debe ser descrita de manera concluyente con anticipación”. (p.173).

En cuanto a nuestra muestra se ha elegido el muestreo simple usando esta fórmula:

$$N = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$N = \frac{182 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (182 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 124$$

Donde:

N = Población 182

Z α = Nivel de confianza 1.96

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = Margen de error 5%

n = Muestra 124

Esta muestra la conformará 124 clientes de la avícola, entre ellos mayorista y minoristas. En el cual se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 2: Concepto de variables

Variable independiente Estrategias de cobranza	Variable dependiente Morosidad
Ettinger y Goliet (2012) manifiesta que, Comprende en la mejora de los procedimientos y técnicas para llegar a la variedad de preguntas, esa es la razón por la cual es básico para el beneficio de una organización que ofrece sus productos o servicios a crédito, se dice que no importa en tipo o tamaño de negocio, lo que realmente importa es la inversión o estrategias que apliquen. (p.59).	Brachfield (2012) fundamenta que, “es esa palabra la mayor parte del tiempo utilizada por las asociaciones para distribuir créditos que no se han sido cancelados luego de su cumplimiento dentro del tiempo que se estableció al momento de brindar el crédito (productos o servicios por cobrar) y que la empresa los considerara como productos o servicios aun no cobrados”. (p.23).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Estrategias de cobranzas	Políticas de cobranza	Políticas restrictivas	Observación directa
		Políticas liberales	
		Políticas racionales	
	Procedimiento de cobranza	Notificaciones por escrito	
		Llamadas telefónicas	
		Visitas personales	
		Agencias de cobro	
	Recurso legal		

Fuente: *Elaboración propia.*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de escala	Instrumento
Morosidad	Tipos de morosos	Los morosos mal informados	<p>¿En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?</p> <p>¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?</p> <p>¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?</p> <p>¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., Te dan a conocer en forma oportuna las fechas de pagos?</p>	Escala de Likert	Cuestionario
		Los morosos en crisis	<p>¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?</p> <p>¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?</p>		
		Los morosos negligentes	<p>¿Usted utiliza su dinero en otros gastos, en lugar de cancelar los pagos pendientes que tiene en la avícola San Juan E.I.R.L.?</p> <p>¿Cuándo usted se atrasa en los pagos, los cobradores de la Avícola San Juan E.I.R.L., realizan visitas?</p>		
		Los morosos fortuitos	<p>¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?</p>		

	<p>¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?</p> <p>¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., gestiona la cobranza de pagos a través de llamadas telefónicas?</p> <p>¿Considera usted que no realiza sus pagos a tiempo, porque tiene problemas económicos?</p> <p>¿Se considera usted un moroso despreocupado y olvida fácilmente realizar los pagos pendientes que tiene con la avícola San Juan E.I.R.L.?</p> <p>¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?</p>	
--	---	--

Los morosos habituales

Tabla 4: Variable dependiente

Fuente: Elaboración propia.

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

2.4.1. Técnica: Encuesta

Hernández, Fernández y Baptista (2014) determinan que, esta técnica ayuda a recaudar datos e información a través de un número de preguntas dirigidas a una pequeña población o muestra, además esta debe estar en relación con las variables de la investigación. (p.216).

En este estudio esta técnica ayudara a recaudar información concisa respecto a la morosidad que existe en la avícola San Juan, dicha información será brindada por los clientes que la empresa tiene en su base de datos.

Instrumento: Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que este instrumento está conformado por un grupo de preguntas con relación a todas o una variable de la investigación, y de esta manera poder estudiarla y medirla, del mismo modo ayuda a dar datos exactos para de esta manera poder cumplir con los objetivos planteados en el estudio. (p.217).

En este estudio se hará uso del cuestionario en cual está conformado por 14 preguntas que están estructuradas de acuerdo a la Operacionalización de la variable dependiente en este caso morosidad, además las alternativas fueron tomadas de la escala tipo Likert con un tipo de duración para aplicar el instrumento de 8 minutos.

Instrumento: Observación directa

Hernández, Fernández y Baptista (2014) añaden que este instrumento para el surtido de información comprende la explicación deliberada, sustancial y confiable de prácticas y circunstancias discernibles, a través de muchas clases y subcategorías. Útil, por ejemplo, para romper los enfrentamientos familiares, las enormes ocasiones (por ejemplo, el salvajismo en los estadios de fútbol), el reconocimiento de la retirada de un artículo en una tienda de comestibles, la

conducta de personas con diversas capacidades mentales, el ajuste de los administradores a otro un aparato. (p.252).

Instrumento que nos permitió observar la forma cómo se vienen efectuando las políticas acerca de las cuentas por cobrar del avícola San Juan, Además pudimos obtener información necesaria para poder aplicar las estrategias plasmadas en los objetivos específicos.

2.4.2. Validez

Para poder continuar con el estudio o investigación, esta tiene que ser aprobada o constatada por expertos en el tema, para ello tanto los objetivos de la investigación, las dimensiones e indicadores, tienen que tener concordancia o relación. Cabe añadir que para ello se utilizó una escala de tipo Likert, y asimismo los nombre de los expertos que validaron este estudio fueron: Suysuy Chambergo Ericka Julissa (Metodóloga), Rodas Cobos José (Estadístico), Waldemar García Vera (Experto en la materia), Huiman Tarrillo Segundo José (Experto en la materia)

2.4.3. Confiabilidad

El cuestionario está sujeto a la prueba señalada Alpha de Cronbach para la evaluación y medición de la fiabilidad del instrumento y su derivada aplicación.

Tabla 5: Valoración del alfa de Cronbach

Categorización	Valores	Cualidad
Factor alfa	> 0.9 - 1	"Es superior"
	> 0.8	"Es bueno"
	> 0.7	"Es pasable"
	> 0.6	"Es discutible"
	> 0.5	"Es indigente"
	< 0.5	"Es inadmisibile"

Fuente: Elaborado en base a: George y Mallery (2003)

Tabla 6: fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.844	14

Fuente: Datos de SPSS.

Los resultados de la tabla 6 y habiendo sometido el instrumento a la prueba del Alpha de Cronbach, este alcanzo una confiabilidad de 0.84, siendo mayor a lo que manifiestan Hernández, Fernández y Baptista, por lo que da a entender que el cuestionario es confiable y se puede aplicar.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Se usó el programa SPSS versión 25, para trasladar el instrumento aplicado, Este programa permitirá completar la preparación y estimación de la información de la variable investigada, y luego presentarla en tablas y gráficos estadísticos para un mejor análisis y estudio.

2.6. Criterios éticos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) determinan que, el indagador debe invertir su energía en salvaguardar las situaciones morales de cada estudio, estas se despliegan en las razones de cada indagador, en el punto que indagan, los resultados de forma intencionadamente o no.

Consentimiento informado: las personas a la cual se les va a estudiar o investigar estuvieron conforme en ser partícipes de la investigación y con eso se puede observar y verificar que el estudio o investigación sea original y autentica.

Confidencialidad: en este criterio los participantes proporcionaron datos e información de un modo discreta, en pocas palabras ayuda a que los clientes o

participantes se sientan en confianza y de esta manera pueda existir una autenticidad de los datos obtenidos.

Guía de riesgos: este estudio no tiene ningún efecto negativo, para la empresa y para los clientes, ya que todo lo analizado será utilizado para darle mejora a un problema y también cabe aclarar que esta información adquirida no será utilizada para otros fines y mucho menos para lucrar.

2.7. Criterios de Rigor científico

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que, lo que se distingue como columna central en cuanto a la conexión y la valoración de la investigación o estudio son también las medidas que construirán el valor de la particularidad en el avance del estudio o investigación los son:

Validez: los datos obtenidos, su investigación y desarrollo, tiene un fundamento hipotético y experimental, en donde se debe tener una consideración a lo largo de la interacción metodológica. En cuanto a la medida de prueba o muestreo, ésta es delegada respecto a la población, lo que permitirá otorgar legitimidad a los resultados adquiridos.

Credibilidad: En este criterio debe concentrarse en la correlación entre la información adquirida y la verdad actual de la organización, por ejemplo, los datos proporcionados por los miembros.

Replicabilidad: Los datos que se hayan obtenido y examinado se reflejan en futuros estudios como el presentado y estará acorde con este presente estudio o investigación.

Conformidad: La honestidad se refleja en cada uno de los indicadores o procesos que se han utilizados en la recolección de información y la confirmación o comprobación de resultados con el marco teórico.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras - Pre test

3.1.1. Diagnóstico de la morosidad antes de aplicar las estrategias de cobranza. en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

Tabla 7

Nivel de orientación de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	56	45%
En desacuerdo	58	47%
De acuerdo	10	8%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

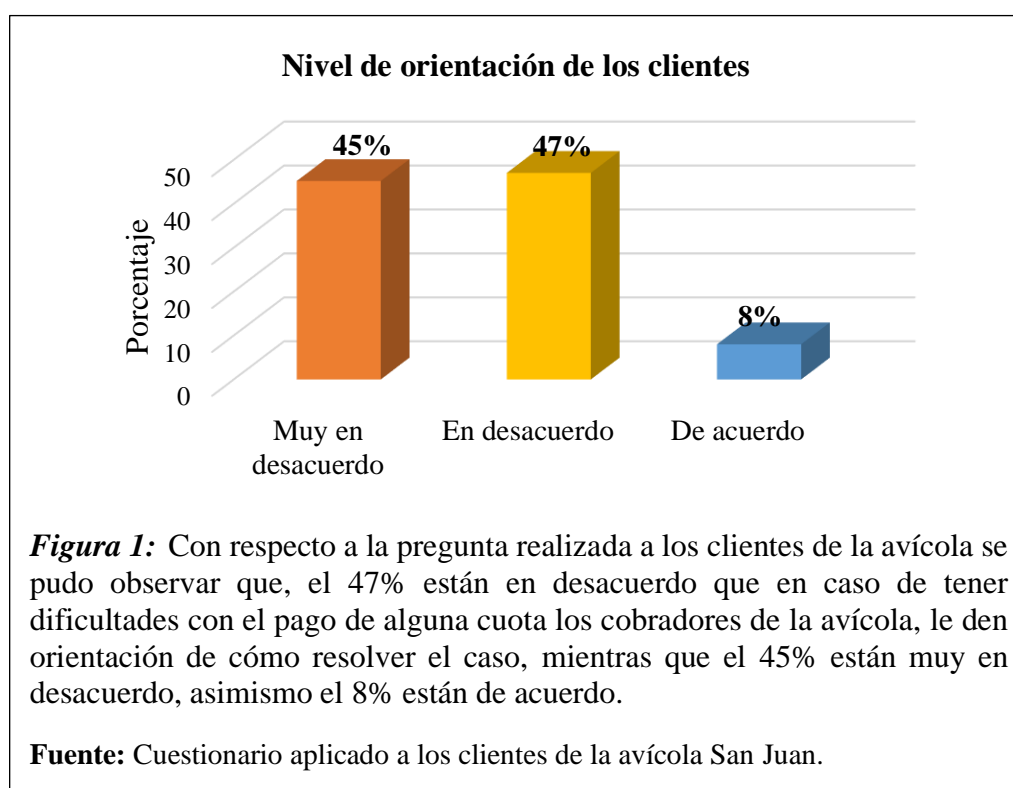


Tabla 8

Notificación sobre deuda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	80	65%
De acuerdo	44	35%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

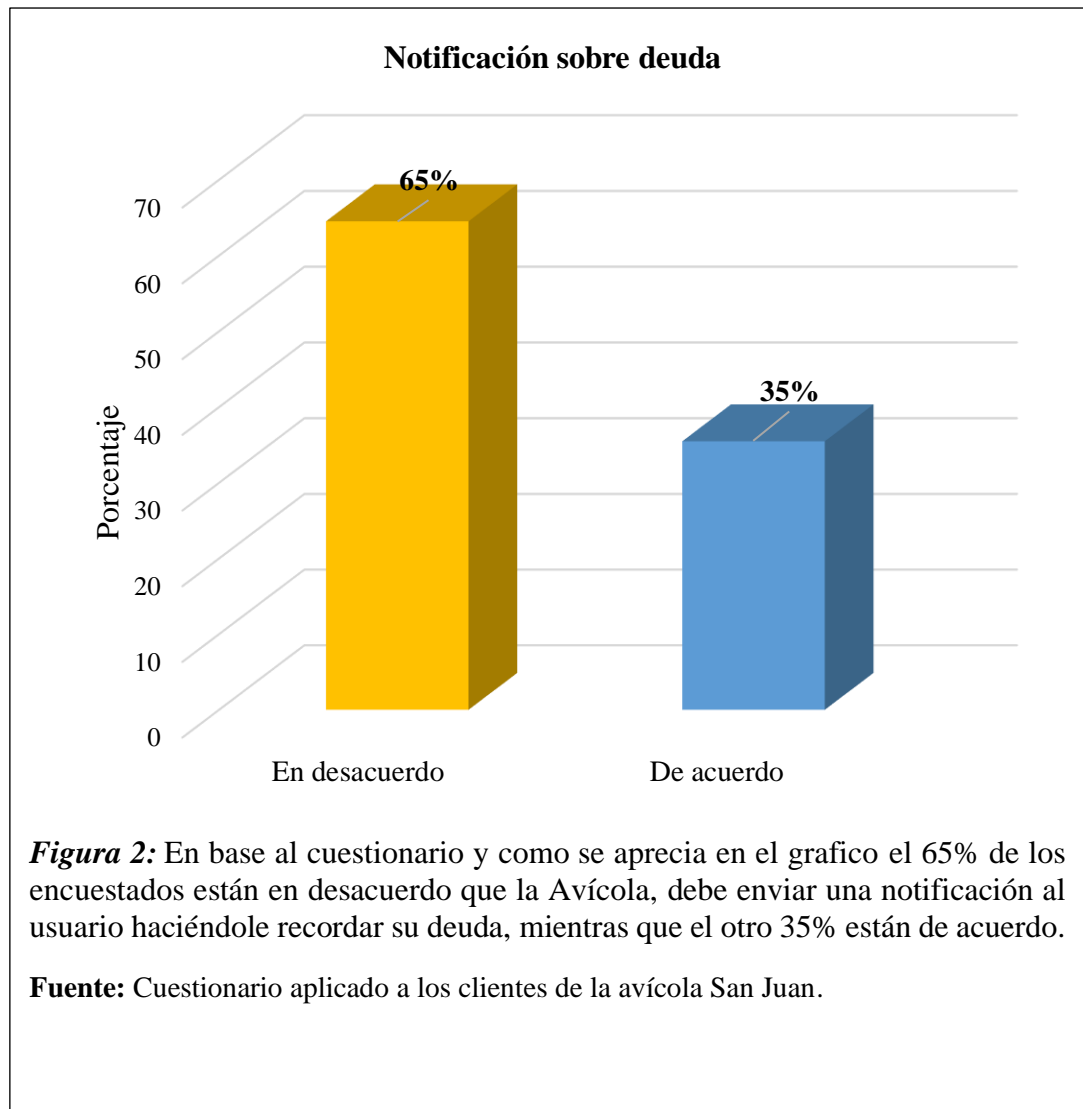


Tabla 9:

Condiciones de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	49	40%
En desacuerdo	54	44%
Indeciso	14	11%
De acuerdo	7	6%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

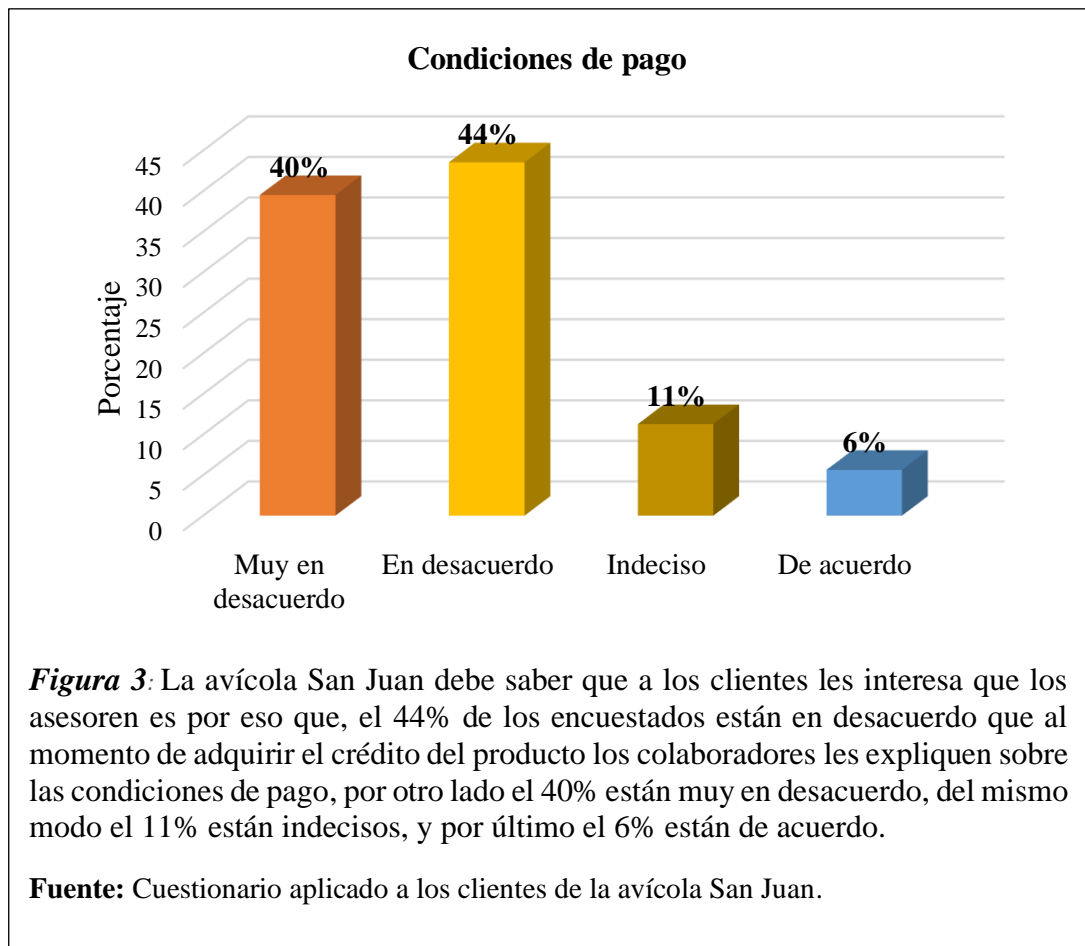


Tabla 10:

Fechas de pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	67	54%
En desacuerdo	44	35%
De acuerdo	13	10%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

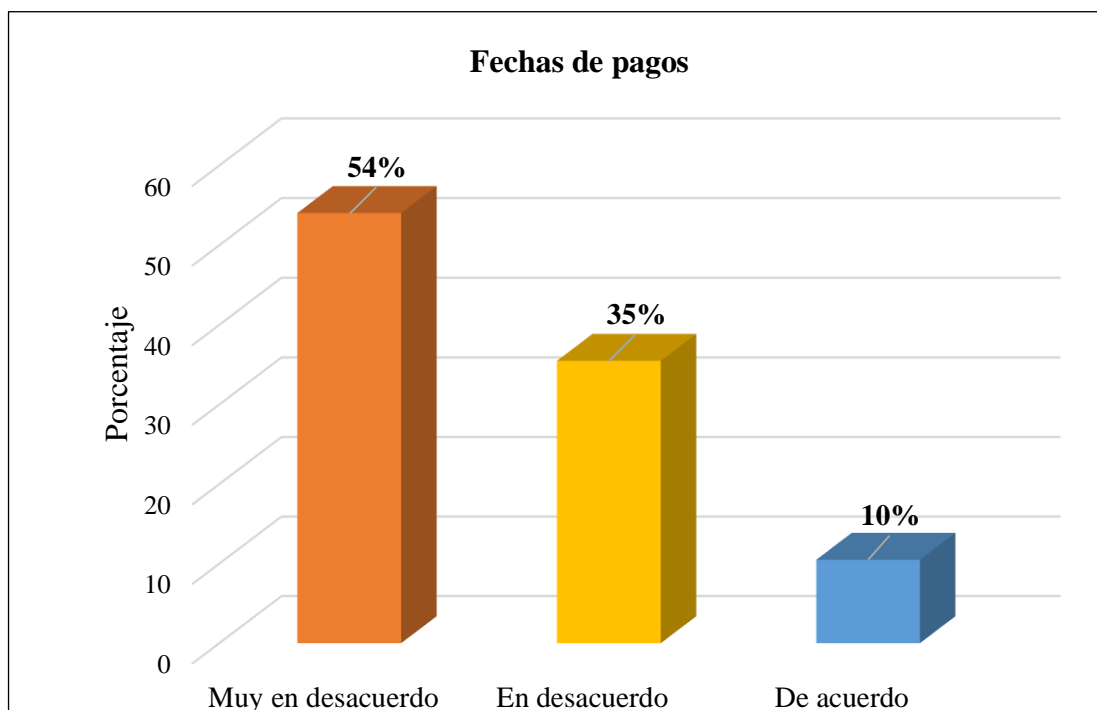


Figura 4: La avícola San Juan debe saber que a los clientes les interesa que los asesoren es por eso que, el 54% de los encuestados están muy en desacuerdo que al momento de adquirir el crédito del producto los colaboradores no expliquen las fechas de pago, mientras que el 35% están en desacuerdo, asimismo el 10% están de acuerdo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la avícola San Juan.

Tabla 11:

Alternativas de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	82	66%
De acuerdo	42	34%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

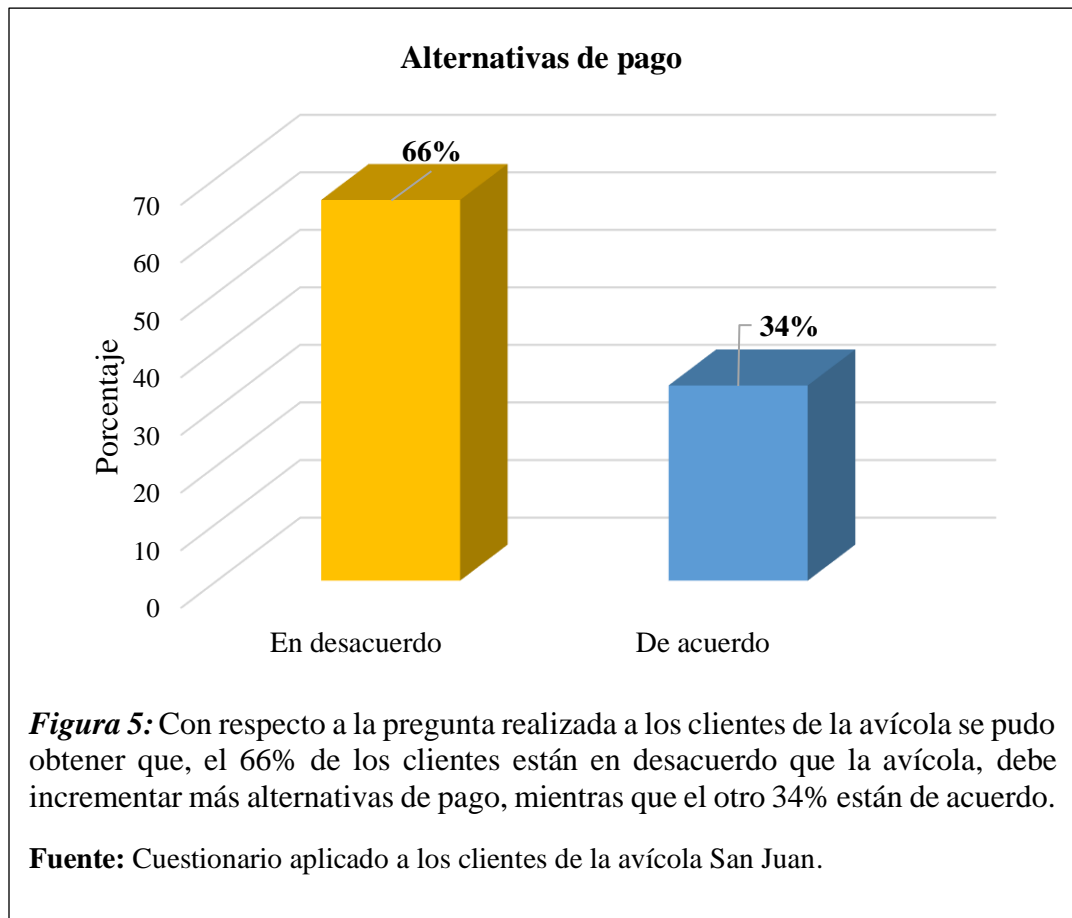


Tabla 12:

Falta de compromiso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	45	36%
En desacuerdo	53	43%
Indeciso	21	17%
De acuerdo	5	4%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

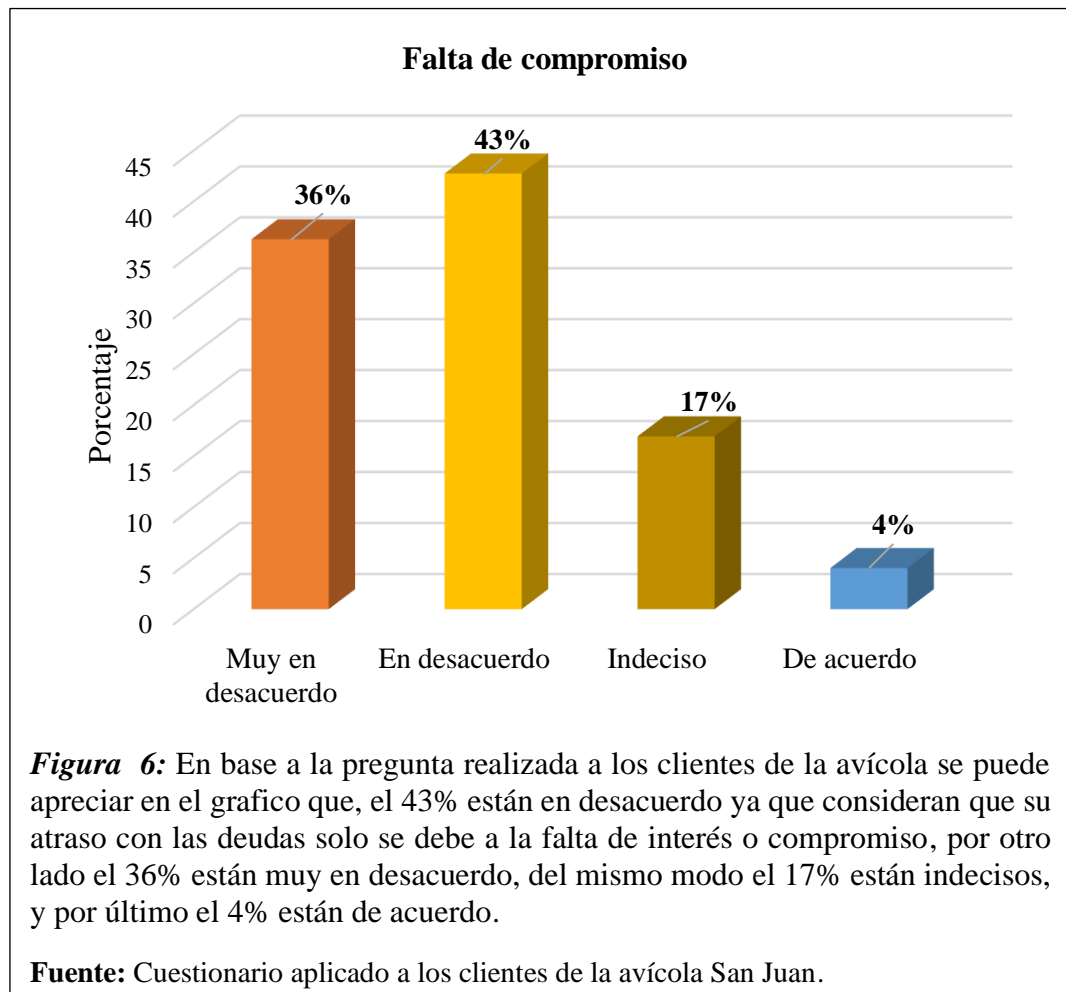


Tabla 13

Pagos pendientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	50	40%
En desacuerdo	60	48%
Indeciso	12	10%
De acuerdo	2	2%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

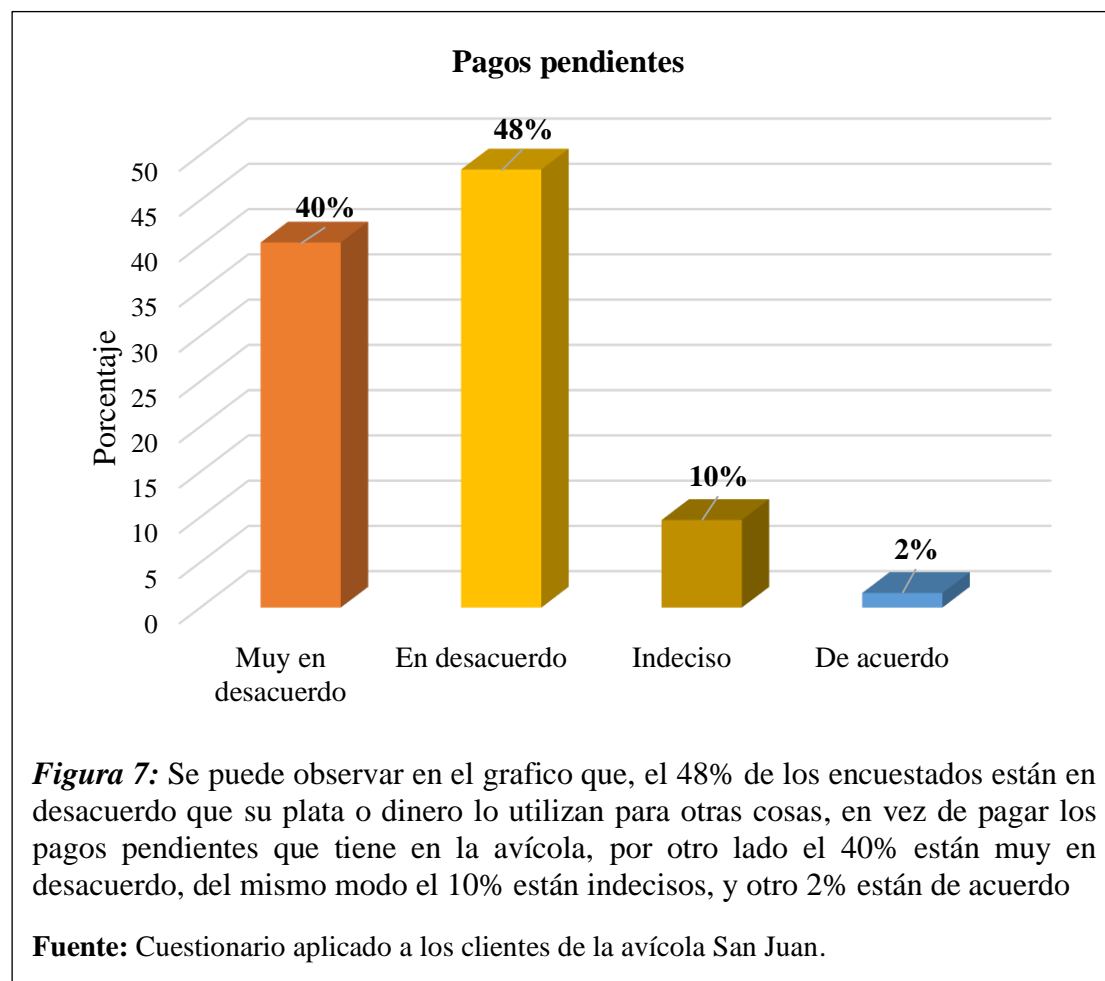


Tabla 14

Visitas a los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	71	57%
En desacuerdo	47	38%
Indeciso	4	3%
De acuerdo	2	2%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

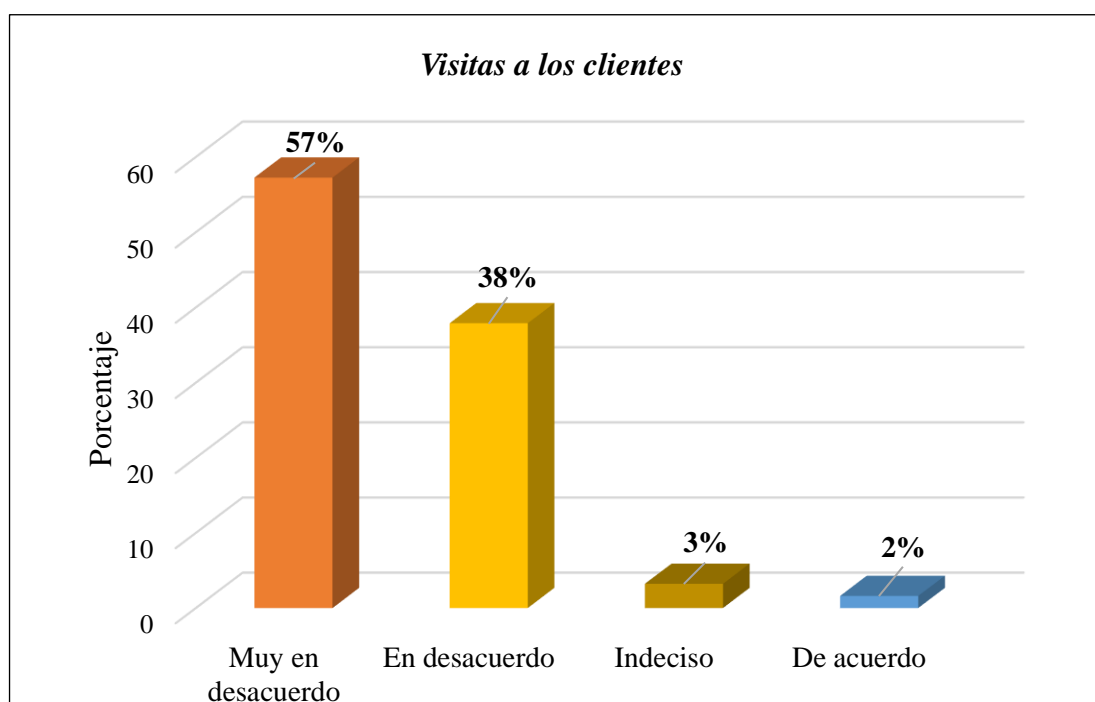


Figura 8: Con respecto a la pregunta realizada a los clientes de la avícola se pudo observar que, el 57% de los clientes están muy en desacuerdo que cuando se atrasan en los pagos, los cobradores de la Avícola, le realicen visitas, por otro lado el 38% están en desacuerdo, del mismo modo el 3% están indecisos, y el otro 2% están de acuerdo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la avícola San Juan.

Tabla 15

Cobros anticipados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	70	56%
De acuerdo	44	35%
Muy de acuerdo	10	8%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

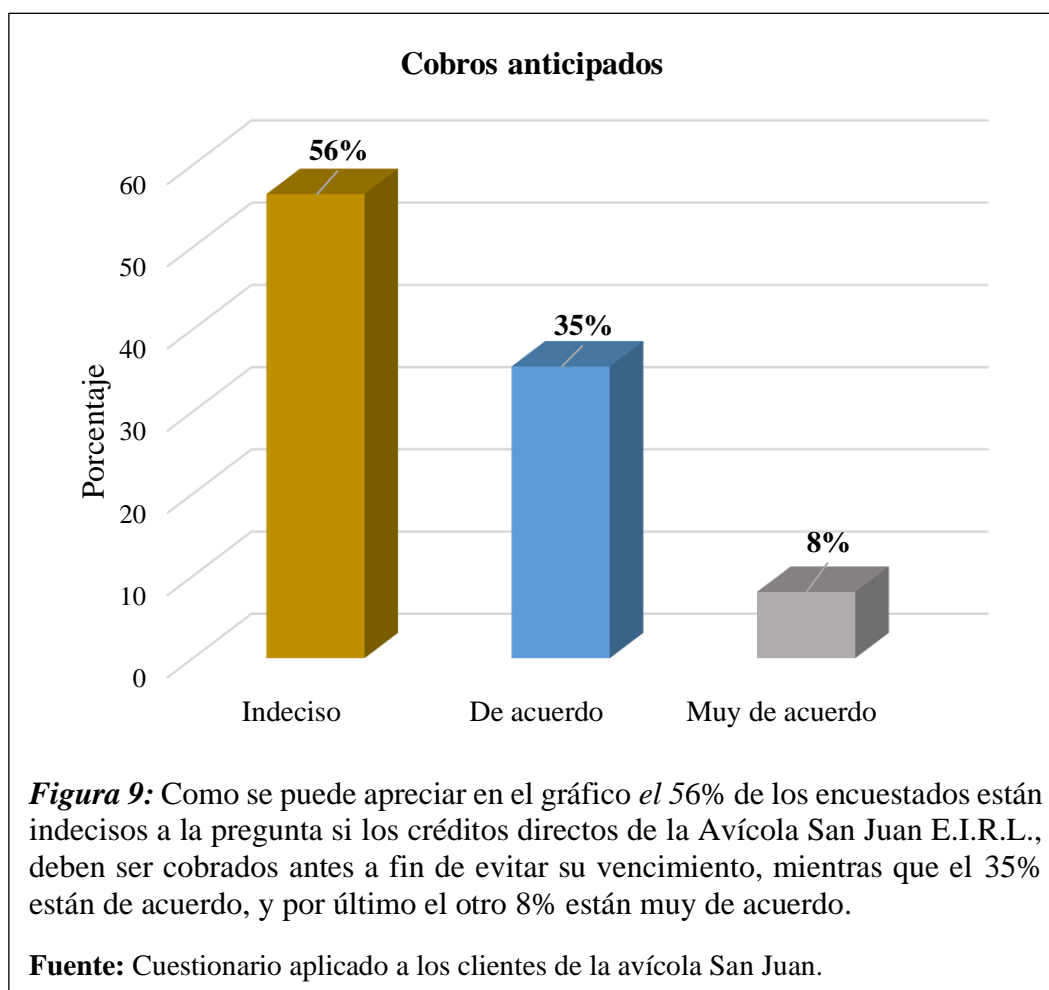


Tabla 16

Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	64	52%
De acuerdo	49	40%
Muy de acuerdo	11	9%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

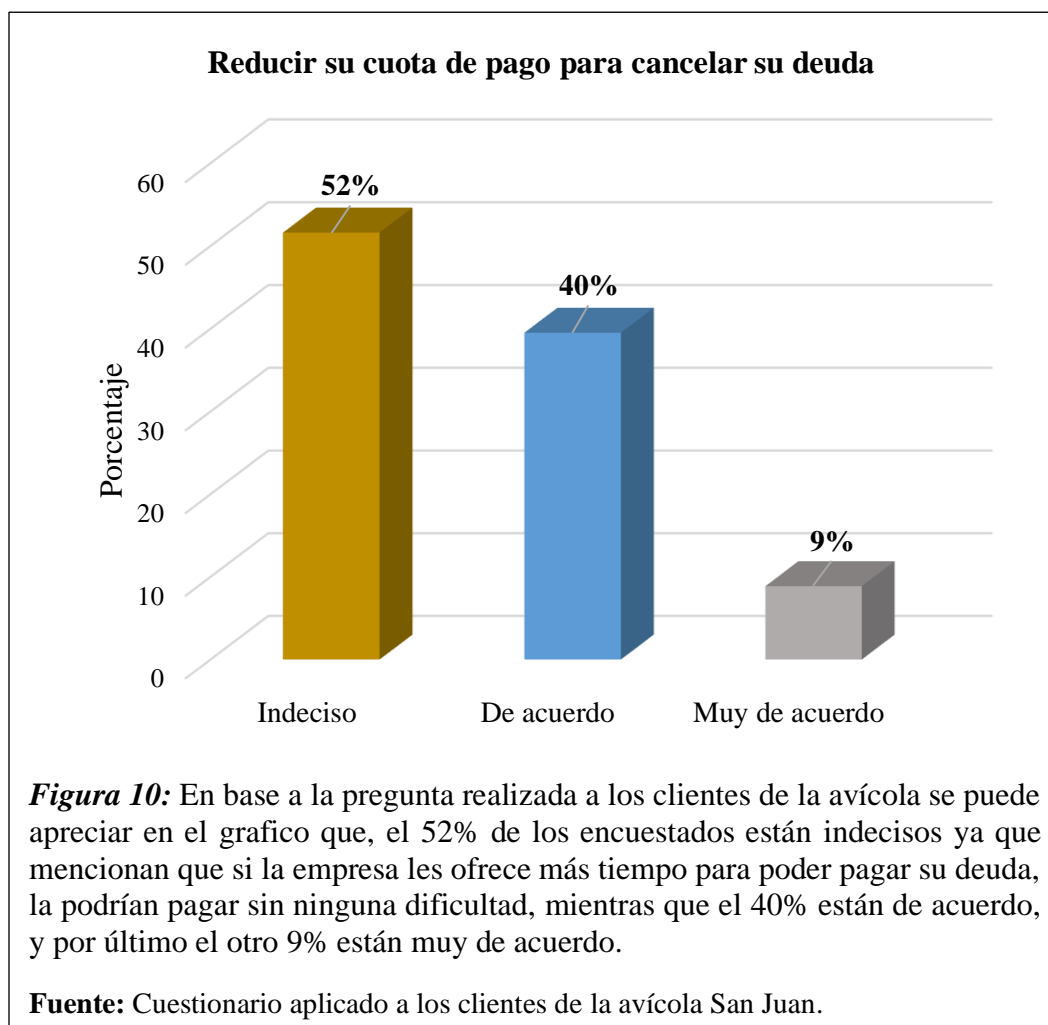


Tabla 17

Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	74	60%
En desacuerdo	46	37%
De acuerdo	4	3%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

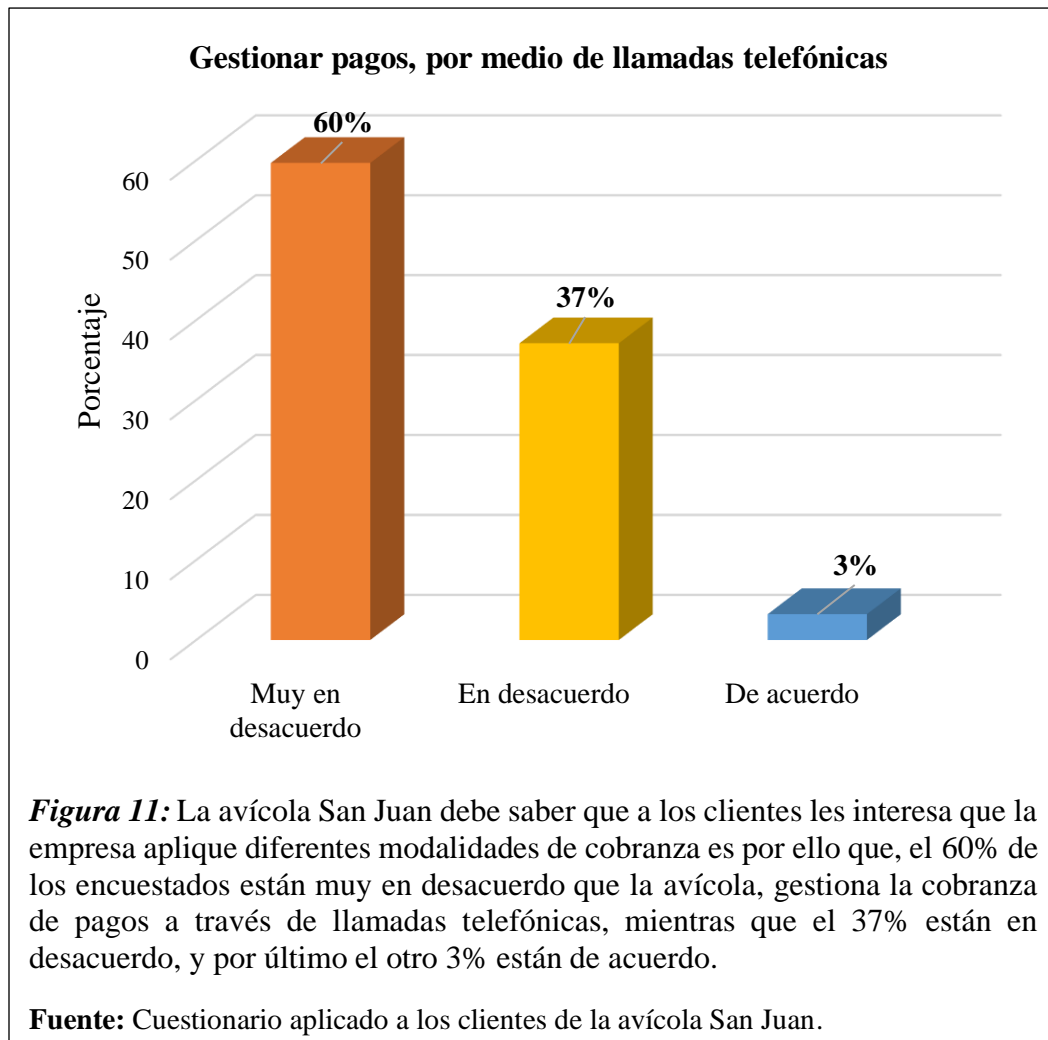


Tabla 18

Problemas económicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	67	54%
En desacuerdo	35	28%
Indeciso	12	10%
De acuerdo	8	6%
Muy de acuerdo	2	2%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

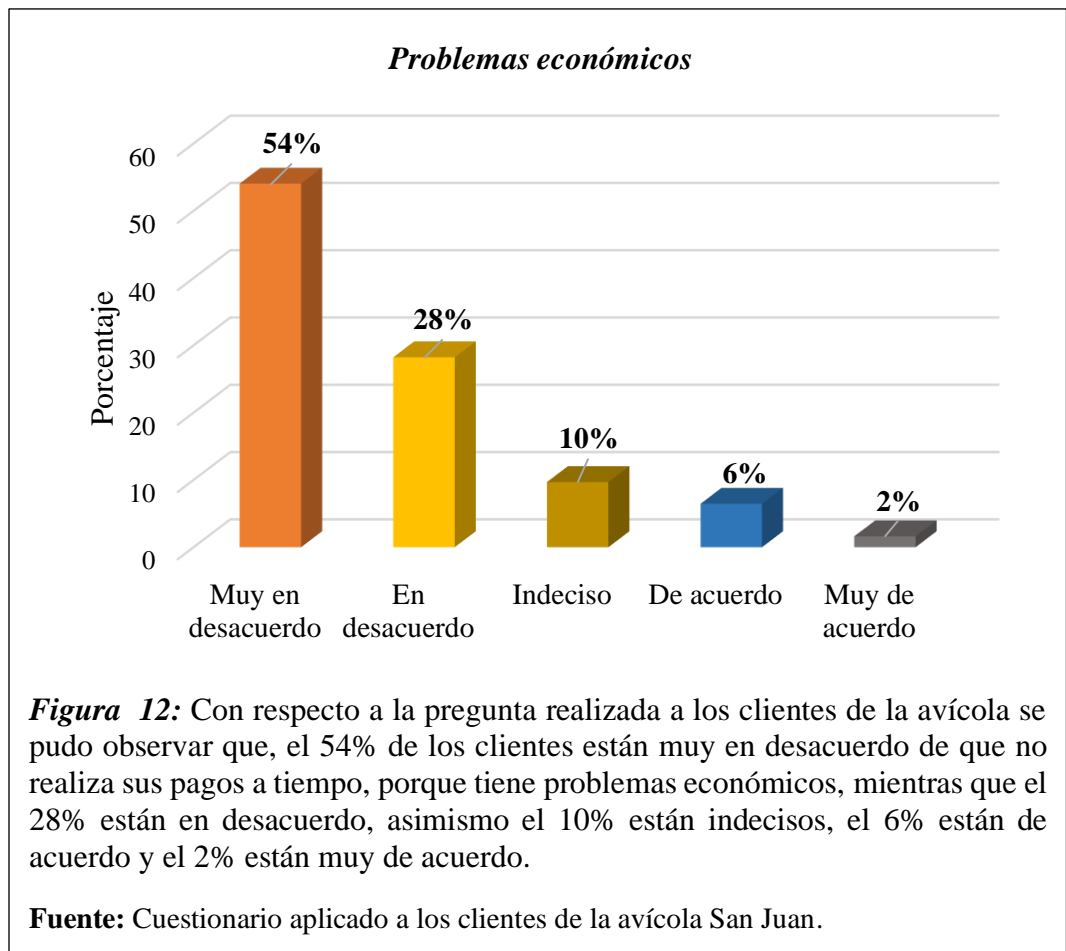


Tabla 19

Moroso despreocupado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	75	60%
En desacuerdo	43	35%
Indeciso	5	4%
De acuerdo	1	1%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

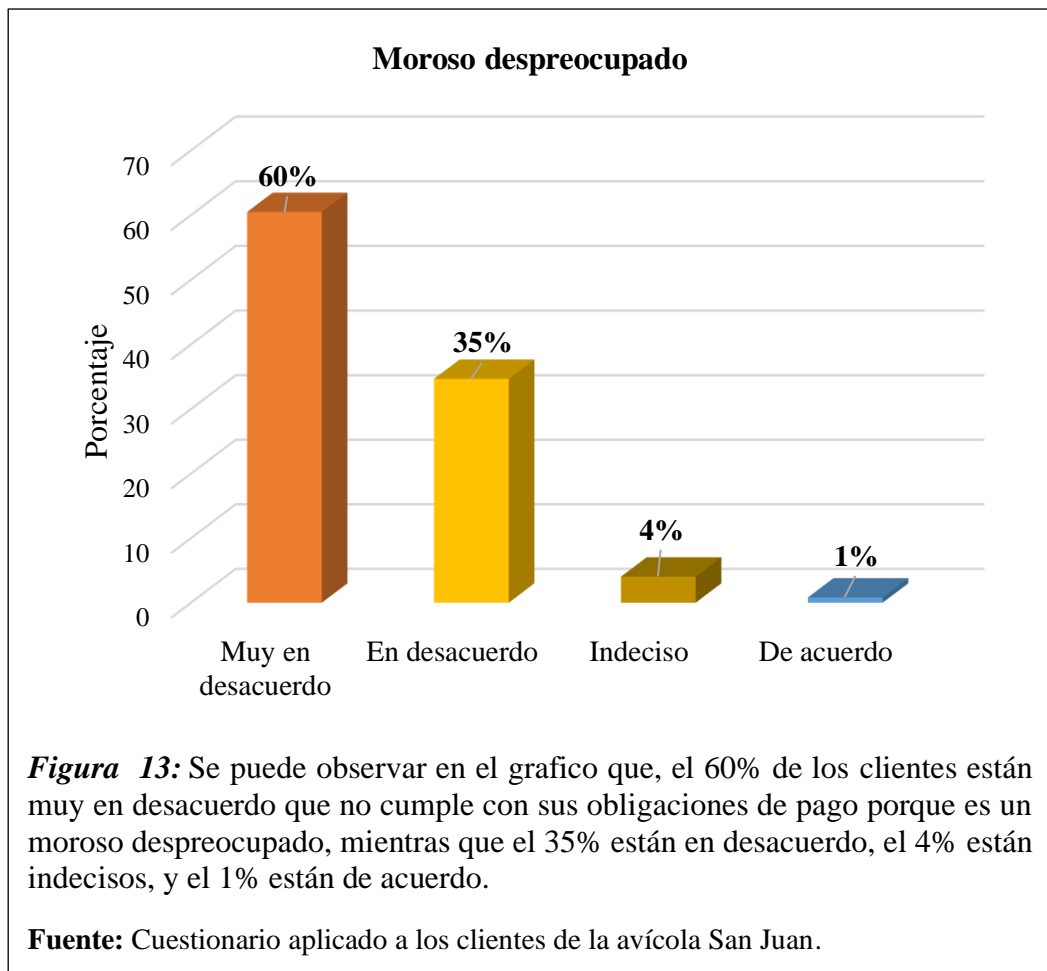


Tabla 20:

Bloquear el pago del servicio brindado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	36	29
En desacuerdo	51	41
Indeciso	23	19
De acuerdo	9	7
Muy de acuerdo	5	4
TOTAL	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

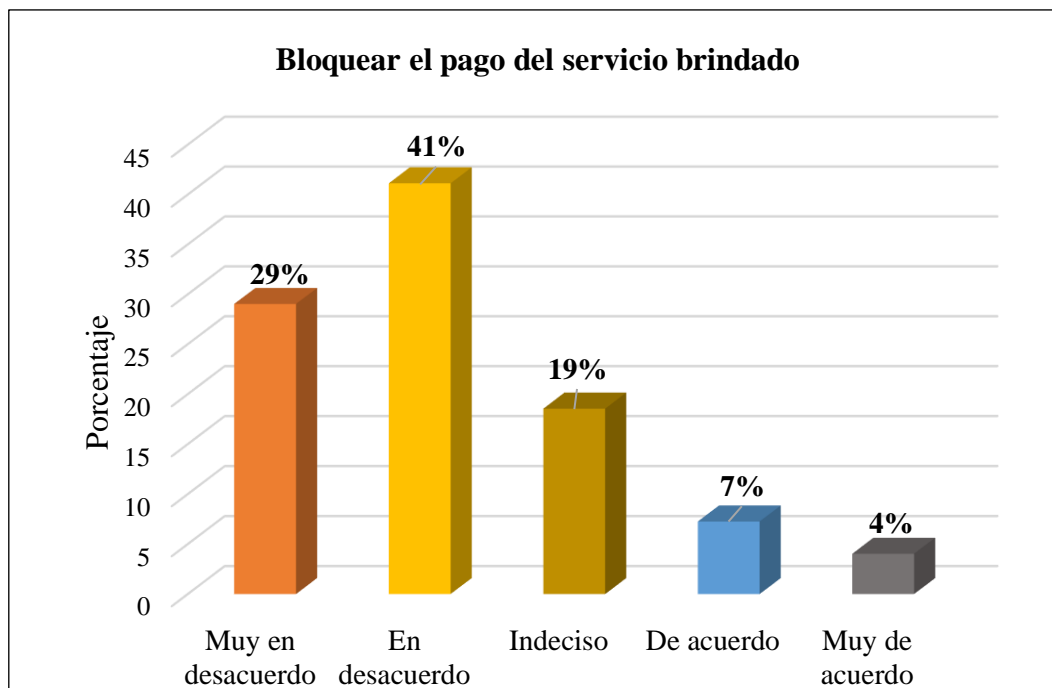


Figura 14: En base a la pregunta realizada a los clientes de la avícola se puede apreciar en el grafico que, el 41% de los encuestados están en desacuerdo y que consideran necesario no pagar la deuda, por alguna falla del producto vendido, mientras que el 29% están muy en desacuerdo, el 19% indecisos, el 7% de acuerdo, y 4% muy de acuerdo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la avícola San Juan.

3.2. Aporte científico

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019

Autor:

Carrasco Relaiza Fiorella Olinda Smith

Pimentel-Perú

2021

3.2.1. Introducción

Actualmente, las organizaciones para expandir su negocio, utilizan un componente esencial, que son los créditos otorgados a los compradores o clientes, consiste en entregar los productos o servicios en el momento actual y en un determinado tiempo serán cobrados. El crédito representa un medio para atraer más clientes y aumentar las ganancias, sin embargo, recuperar ese dinero puede ser una tarea difícil, ya que el factor cobranzas se ve muy afectado y todo eso es por la falta de políticas de cobranzas las cuales permitirán tener y llevar un adecuado control de las deudas por pagar de parte de los clientes.

Tanto en el ámbito internacional, nacional y local la morosidad es un problema que siempre esta presenta en toso tipo de empresas, ya que esto le sucede tanto a entidades financieras con a empresas dedicadas a otro rubro, una vez realizado el acuerdo de la obligación de pago por parte de los clientes, las empresas tienen como propósito recuperar ese dinero. Pero la mayoría de veces la conducta o respuesta de los compradores o clientes con respecto a sus pagos pendientes se ve influenciada por diversos motivos, como la situación económica, la presencia de desastres naturales, la falta de compromiso y todo ello conlleva a que la empresa tenga riesgos financieros y problemas económicos tales como la falta de liquidez para pagar a sus proveedores y trabajadores. Cabe recalcar que un componente muy significativo que distinguir a una empresa, es la constante capacitación que le deben brindan a sus colaboradores, sobre las estrategias de cobranza para cualquier tipo de clientes, manejando todo tipo de situaciones tanto sencillas como complicadas, para así poder obtener buenos resultados y lo sobre todo poder alcanzar la recuperación de ese dinero sin perder a sus clientes potenciales y beneficiando a la empresa económicamente.

La avícola San Juan es una empresa dedicada a la venta de diferente tipos aves (pavita, pollo y gallina) al por mayor y menor, está posicionada en el mercado 8 años aproximadamente, en la actualidad la avícola cuenta con 20 colaboradores ubicados en la diferente áreas de la empresa, y del mismo modo le ofrece sus productos a 182 clientes entre ellos mayoristas y minoristas, también trabaja con 4 proveedores los cuales le ofrecen las diferentes tipos y precios del producto. años anteriores la empresa tomo la decisión de ofrecer a sus clientes productos a crédito, ya que ellos vieron de esa una estrategia para captar más clientes y generar más ingresos, pero dicha estrategia no les funciono, ya que los clientes no pagaban a tiempo y se retrasaban en sus cuentas por pagar, y esa estrategia en vez de generarles ingresos les causó y les sigue causando problemas económicos, cabe recalcar que eso sucedió no porque era una mala estrategia si no porque el gerente o personal de dicha área no supo aplicarla de la manera adecuada, es por ello que con la presente propuesta reduciremos la morosidad aplicando estrategias de cobranzas, tales con políticas y procedimientos, para que de esta manera los clientes tomen conciencia y puedan cumplir con sus obligaciones y asimismo la empresa pueda contar con solvencia económica y pueda realizar los pagos a proveedores y trabajadores e incrementar más su nivel crediticio.

3.2.2. Objetivos

Objetivo general

Elaborar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo-2019.

Objetivos específicos

Diseñar estrategias de políticas de cobranza para moroso mal informado, moroso en crisis, moroso negligente, moroso fortuito y los morosos habituales.

Diseñar estrategias de procedimientos de cobranza para moroso mal informado, moroso en crisis, moroso negligente, moroso fortuito y los morosos habituales.

3.2.3. Desarrollo estratégico

3.2.3.1. Diseño y aplicación de estrategias de cobranza para la avícola

Tabla 21: Estrategias de cobranza

Morosidad	Estrategias de cobranza	
	Políticas de cobranza	Procedimiento de cobranza
Los morosos mal informados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al cliente moroso con respecto a la solución de su caso. • Comunicación con el cliente moroso por redes sociales sobre su deuda. • Explicar correctamente al cliente sobre las formas de pago de la deuda obtenida con la avícola. • Publicar por redes sociales a cada cliente sobre sus fechas de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitación al cliente para que reciba la capacitación y posteriormente establezca la cancelación de la deuda. ✓ Emitir durante siete días la Solicitudes de pago por Facebook y WhatsApp. ✓ Emitir continuamente durante siete días el cronograma de pagos en Facebook y WhatsApp. ✓ Realizar llamadas telefónicas una vez por día hasta que el cliente pague su deuda.
Los morosos en crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificar las alternativas de pago. 	
Los morosos negligentes	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de visitas de manera continua. • Planificar entrevistas con el cliente para informarle sobre su deuda. • Establecer formas de pago rigurosos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar visitas personales a los clientes morosos. ✓ Contratar a agencias para que realicen el cobro de la deuda. ✓ Utilizar el recurso legal.
Los morosos fortuitos	<ul style="list-style-type: none"> • Brindarle facilidades de pago con respecto a sus fechas de 	

	pago.	
Los morosos habituales	<ul style="list-style-type: none"> • Programar visitas frecuentes al negocio para solicitarles el pago de la deuda. • Anular el crédito a los clientes que hacen caso omiso a la solicitud de pago. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Plan de aplicación de las estrategias de cobranza

Estrategia	Actividad	Responsable	Cronograma de aplicación 2019					Presupuesto
			J	A	S	O	N	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar al cliente Moroso con respecto a la solución de su caso. ✓ Invitación al cliente para que reciba la capacitación y posteriormente establezca la cancelación de la deuda. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el plan de actualización de la cartera de morosos. 2. Contratar un experto en morosidad. 3. Pagar curso de capacitación para clientes morosos. 	Gerente de la empresa	X	X				1700.00
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el cliente moroso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar una empresa que brinde 		X	X	X	X	X	650.00

<p>por redes sociales sobre su deuda.</p> <p>✓ Emitir durante siete días la Solicitudes de pago por Facebook y WhatsApp.</p> <p>✓ Publicar por redes sociales a cada cliente sobre sus fechas de pago.</p> <p>✓ Emitir continuamente durante siete días el cronograma de pagos en Facebook y WhatsApp.</p>	<p>servicio de mensajería por redes sociales.</p>							
<p>Explicar correctamente al cliente sobre las formas de pago de la deuda obtenida con la avícola.</p>	<p>1. Contratar una persona encargada para explicar las formas de pago.</p>		X	X	X	X	X	550.00
<p>✓ Diversificar las alternativas de pago.</p> <p>✓ Políticas de pago</p>	<p>1. Elaborar el formato de estado de cuenta.</p>					X	X	200.00

<p>rigurosos.</p> <p>Brindarle facilidades de pago con respecto a sus fechas de pago.</p> <p>✓ Anular el crédito a los clientes que hacen caso omiso a la solicitud de pago.</p>	<p>2. Diseñar y aplicar alternativas de pago.</p>							
<p>✓ Elaborar un plan de visitas de manera continua.</p> <p>✓ Planificar entrevistas con el cliente para informarle sobre su deuda.</p> <p>✓ Realizar visitas personales a los clientes morosos.</p> <p>✓ Programar visitas frecuentes al negocio para solicitarles el pago de la deuda.</p>	<p>1. Contratar personal para cobranzas.</p>		X	X	X	X	X	1400.00

✓ Realizar llamadas telefónicas una vez por día hasta que el cliente pague su deuda								
Total								4500.00

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Financiamiento

La ejecución de la propuesta estará sujeta a una inversión de S/4500.00, lo cual será financiado por los recursos de la empresa avícola San Juan E.I.R.L.

3.3. Tablas y figuras – Pos test

3.3.1. Diagnóstico de la morosidad después de aplicar las estrategias de cobranza. en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

Tabla 23

Nivel de orientación de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	6%
De acuerdo	73	59%
Muy de acuerdo	43	35%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

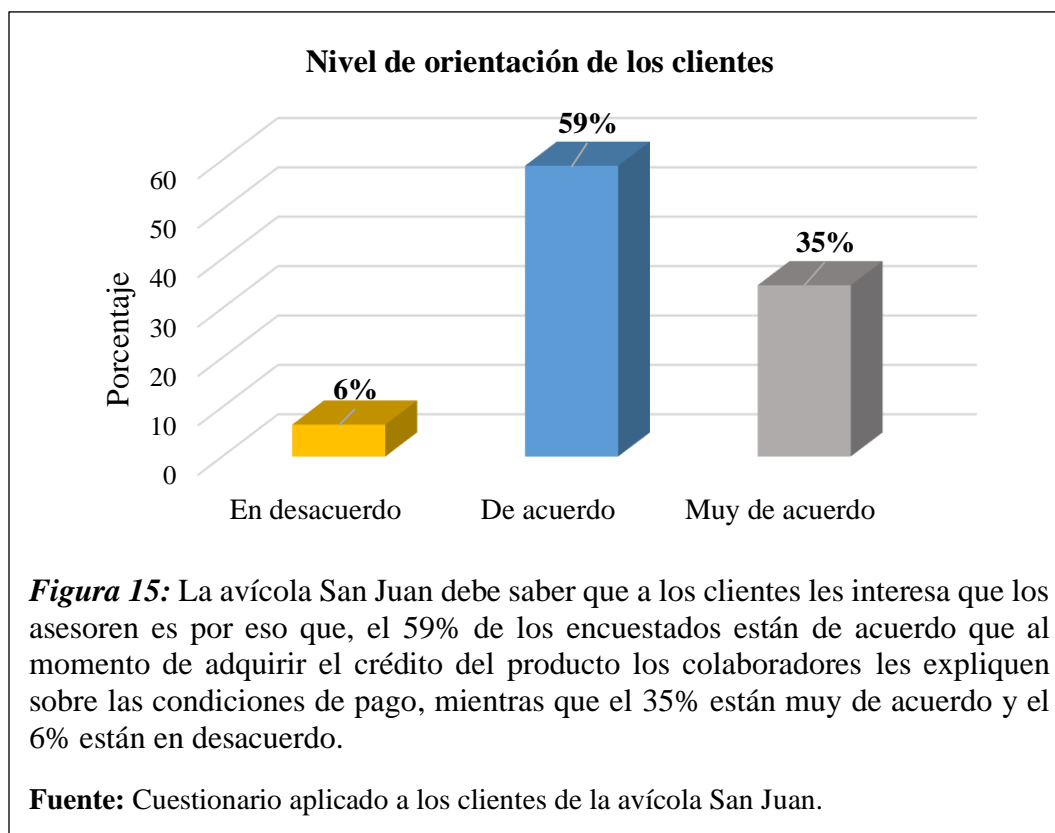


Tabla 24

Notificación sobre deuda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	9%
De acuerdo	67	54%
Muy de acuerdo	57	46%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

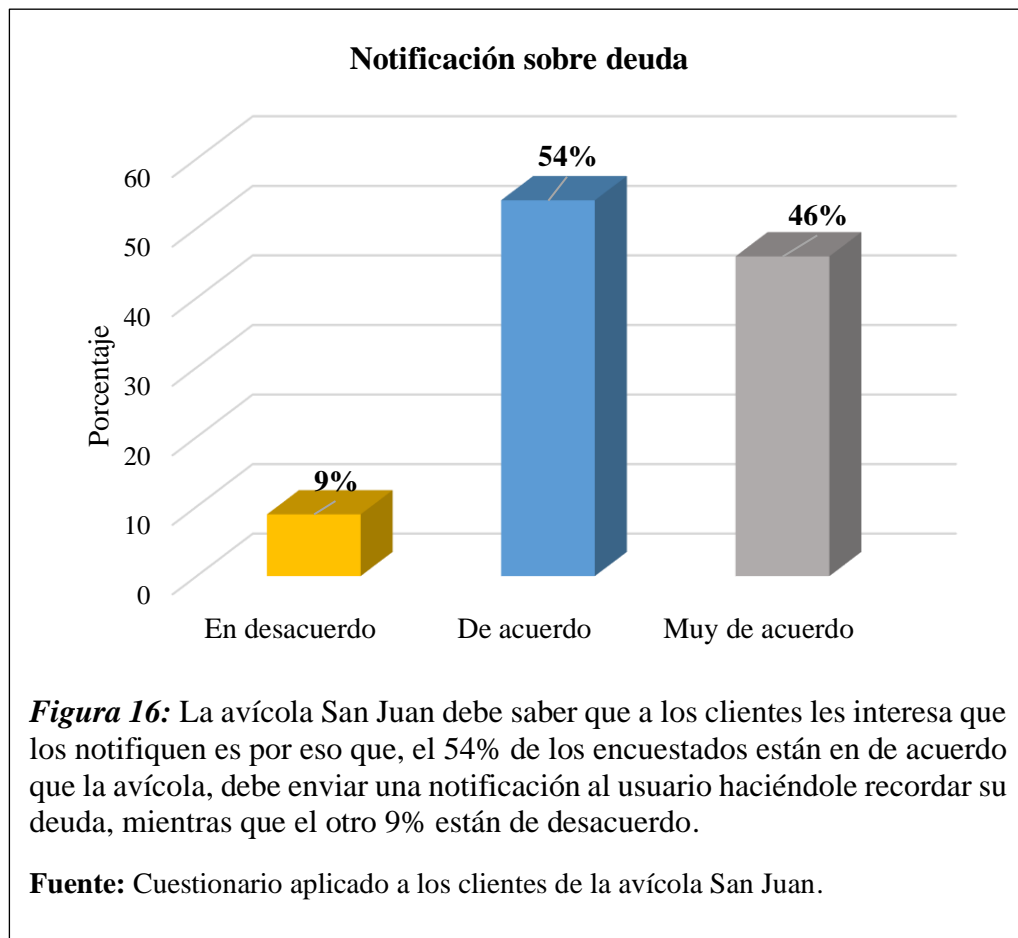


Tabla 25

Condiciones de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	10%
De acuerdo	78	63%
Muy de acuerdo	34	27%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

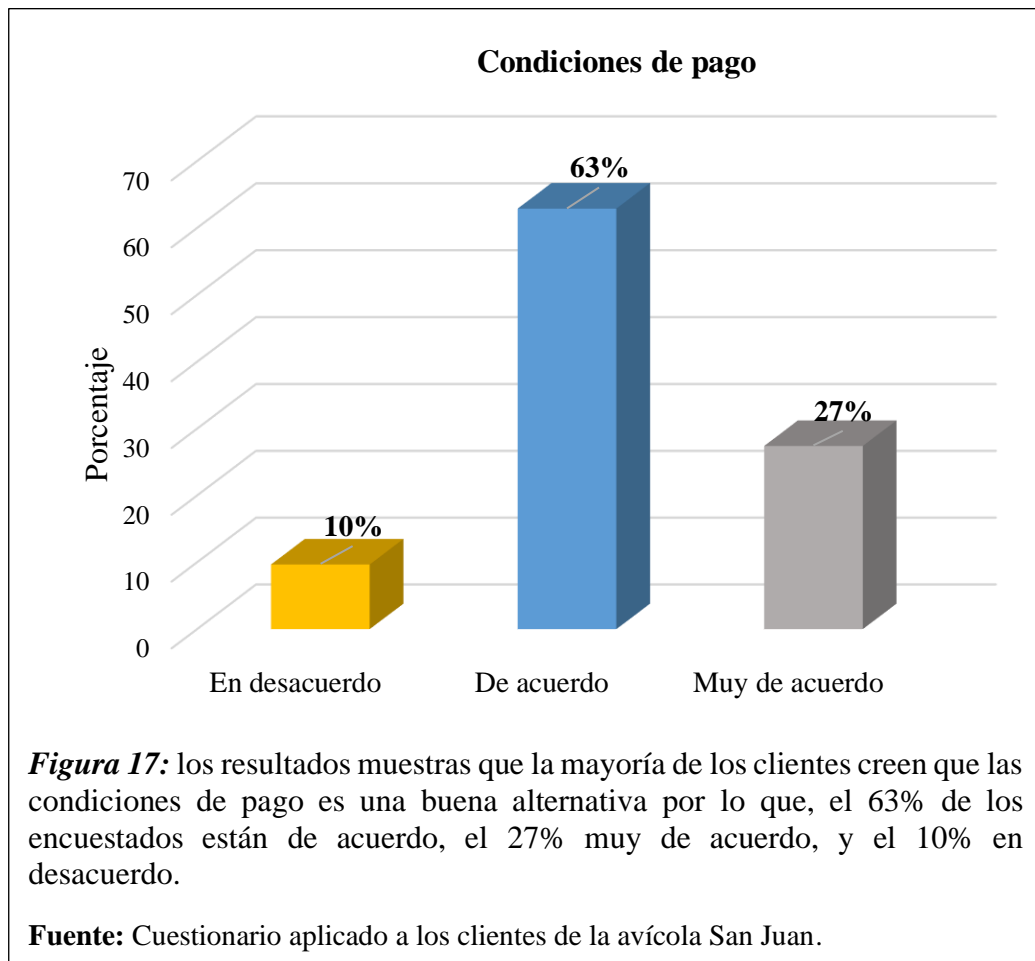


Tabla 26

Fechas de pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	5%
De acuerdo	60	48%
Muy de acuerdo	58	47%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

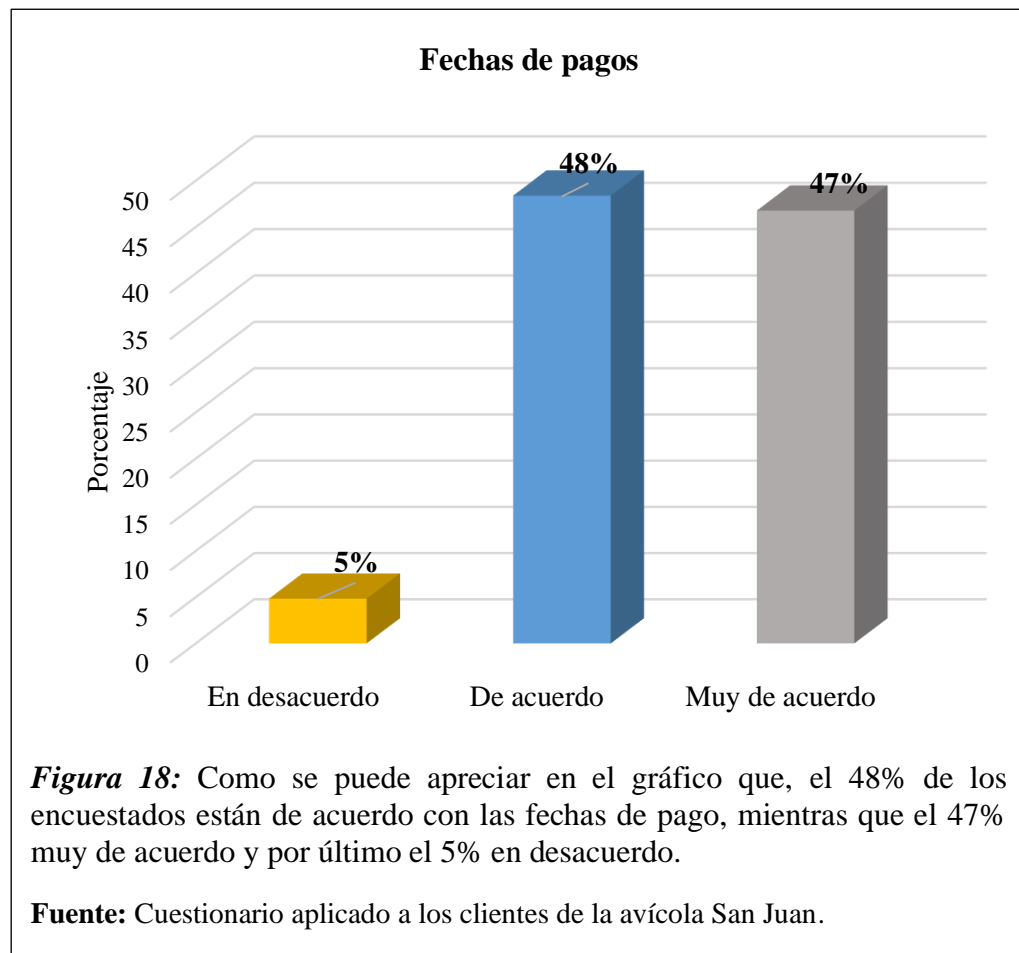


Tabla 27

Alternativas de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	27	22%
De acuerdo	81	65%
Muy de acuerdo	43	35%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

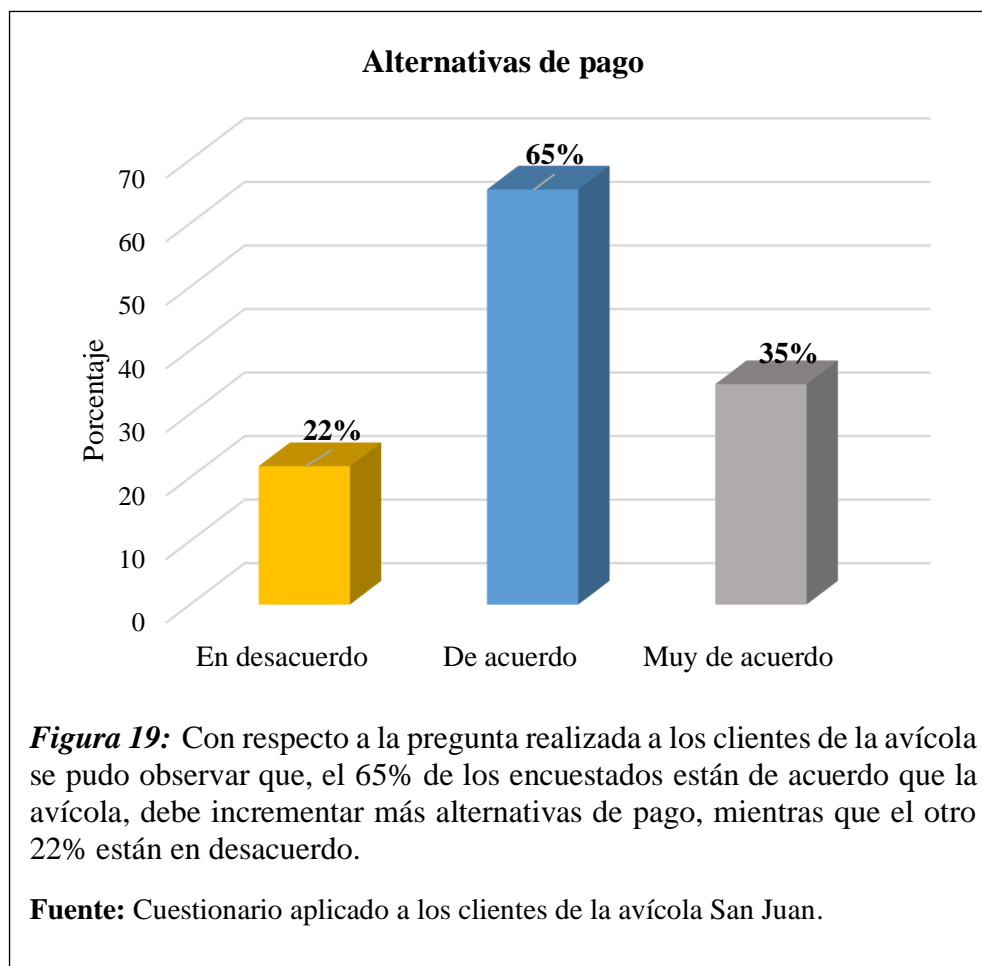


Tabla 28

Falta de compromiso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	15	12%
De acuerdo	39	31%
Muy de acuerdo	70	56%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

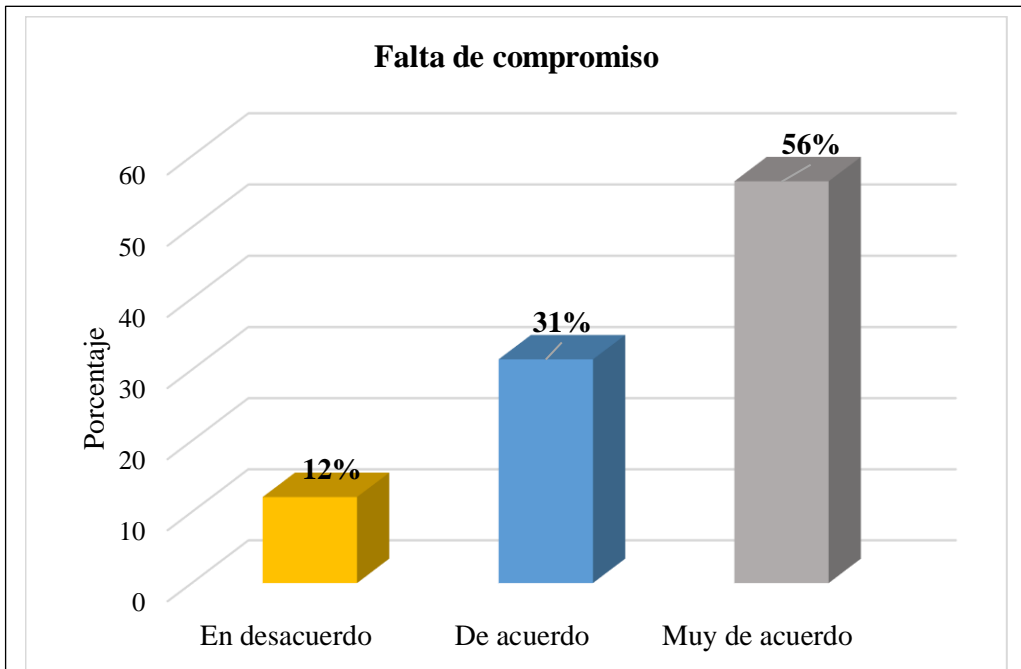


Figura 20: En base a la pregunta realizada a los clientes de la avícola se puede apreciar en el gráfico que, el 56% están muy de acuerdo ya que consideran que sus atrasos de pago se debe a su alta de compromiso, mientras que el 31% están de acuerdo, el 12% están en desacuerdo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la avícola San Juan.

Tabla 29

Pagos pendientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	2%
De acuerdo	36	29%
Muy de acuerdo	85	69%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

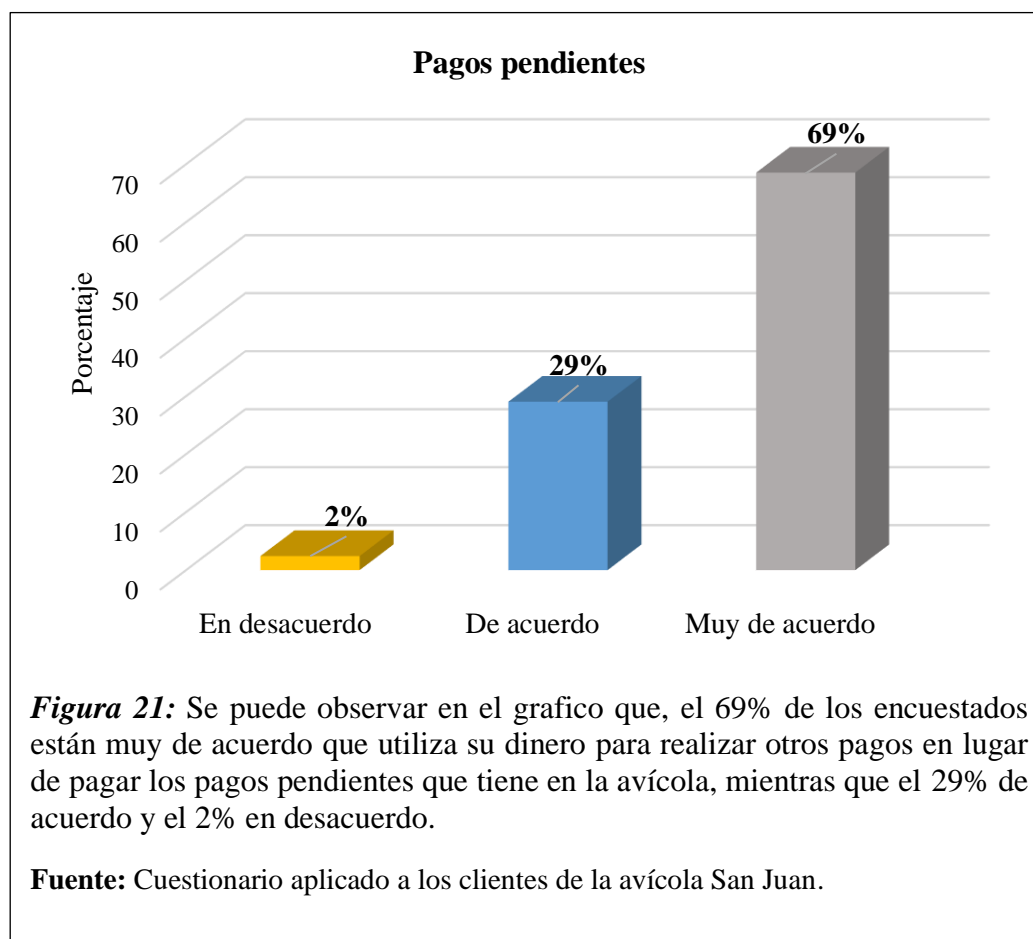


Tabla 30

Visitas a los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	2%
De acuerdo	26	21%
Muy de acuerdo	96	77%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

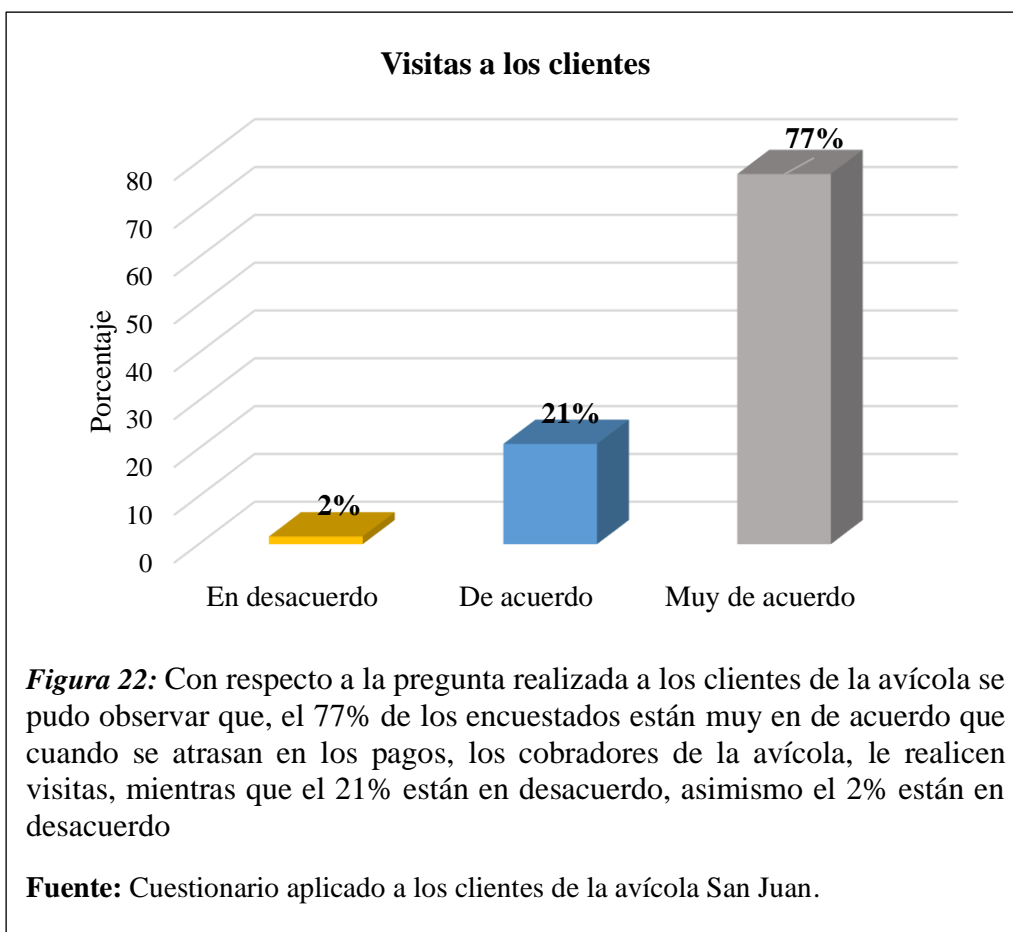


Tabla 31

Cobros anticipados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	4
De acuerdo	25	20
Muy de acuerdo	94	76
TOTAL	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

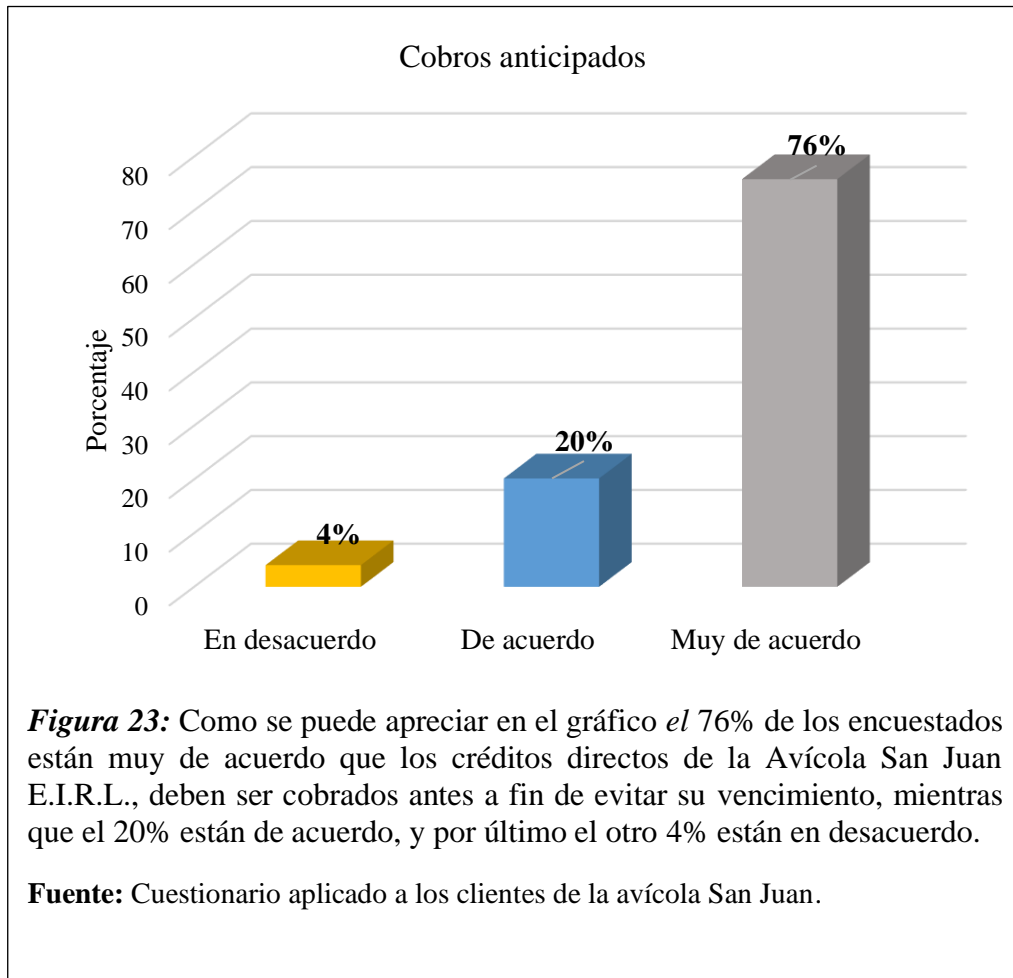


Tabla 32

Reducir su cuota de pago para cancelar su deuda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	2%
De acuerdo	62	50%
Muy de acuerdo	60	48%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L, Chiclayo, 2019.

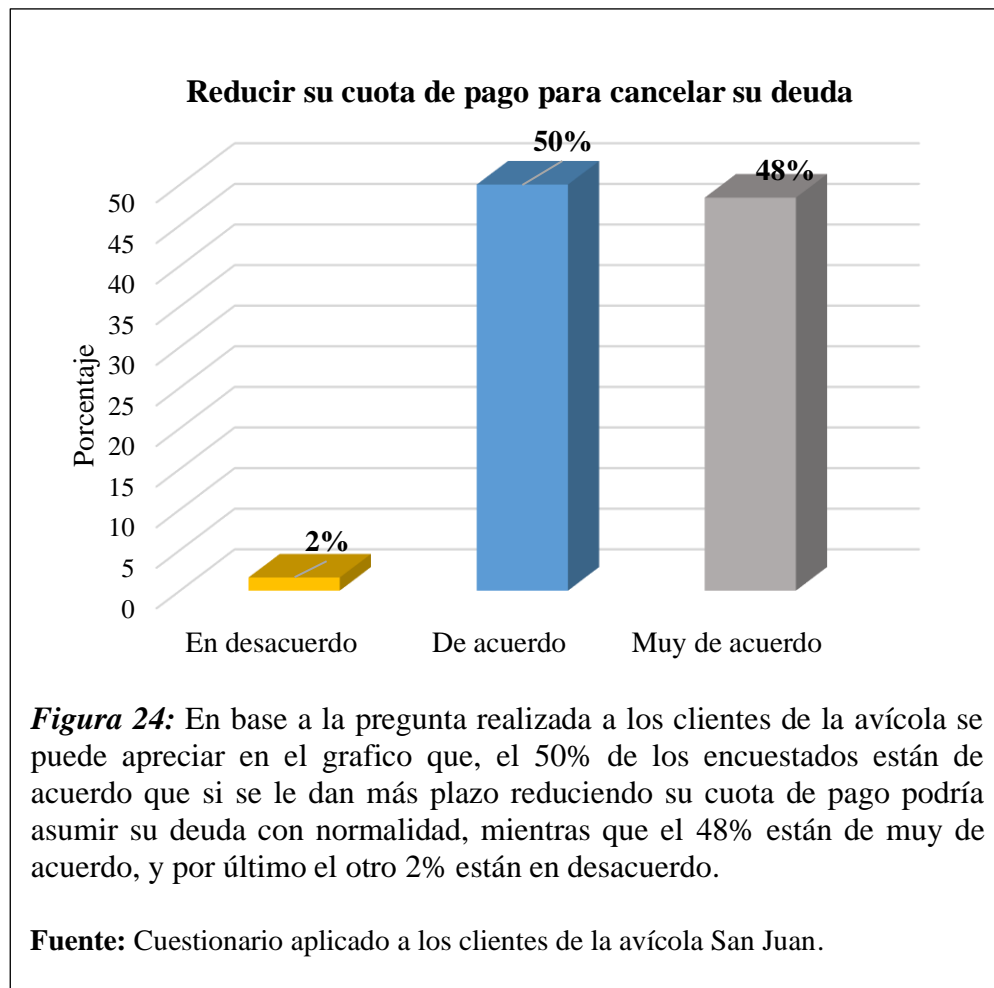


Tabla 33

Gestionar pagos, por medio de llamadas telefónicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	5%
De acuerdo	64	52%
Muy de acuerdo	54	44%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

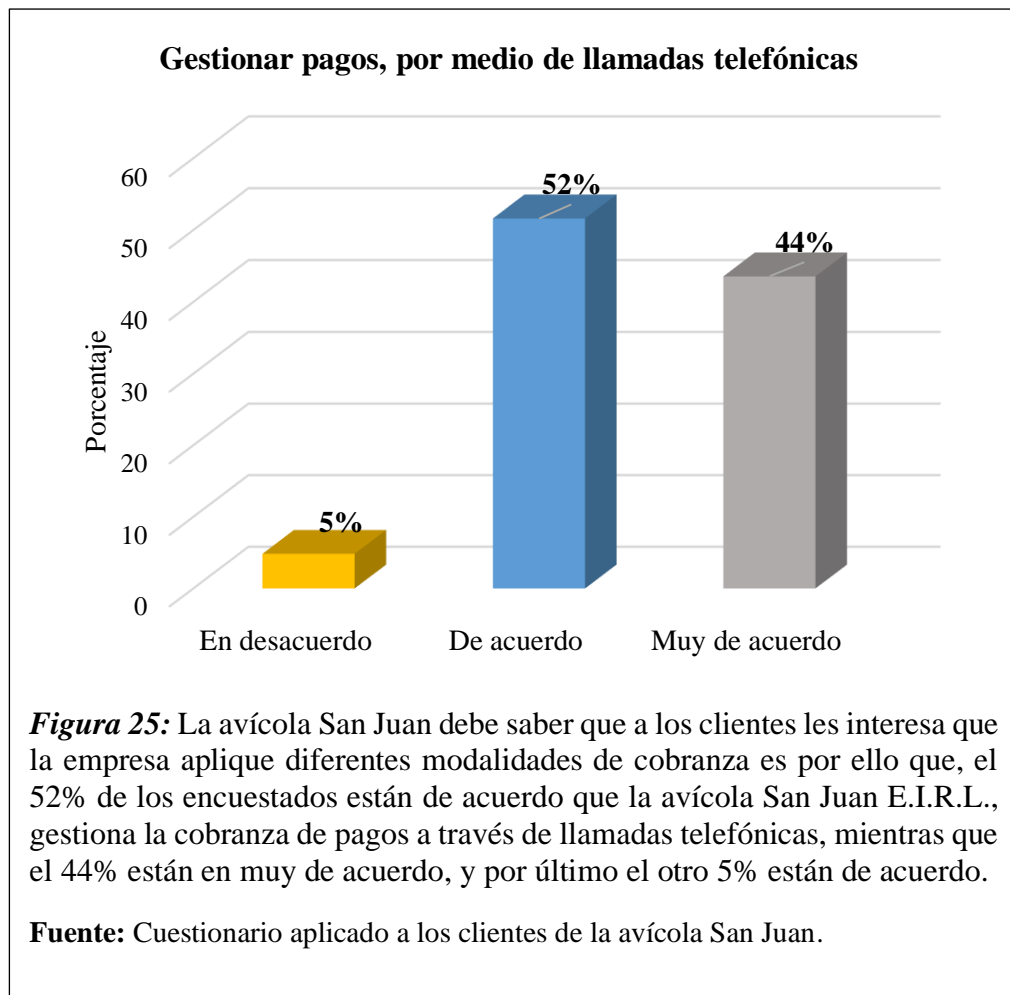


Tabla 34

Problemas económicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	7%
De acuerdo	85	69%
Muy de acuerdo	30	24%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

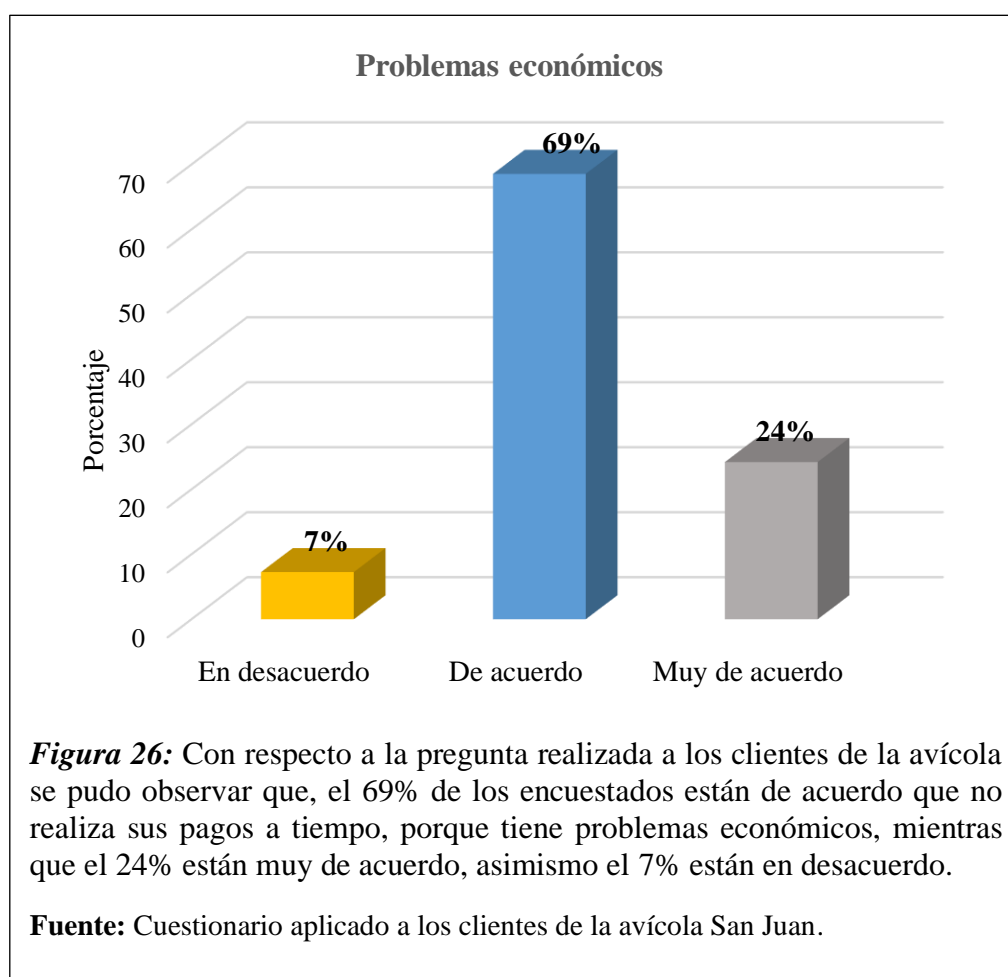


Tabla 35

Moroso despreocupado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	2%
De acuerdo	71	58%
Muy de acuerdo	50	40%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.

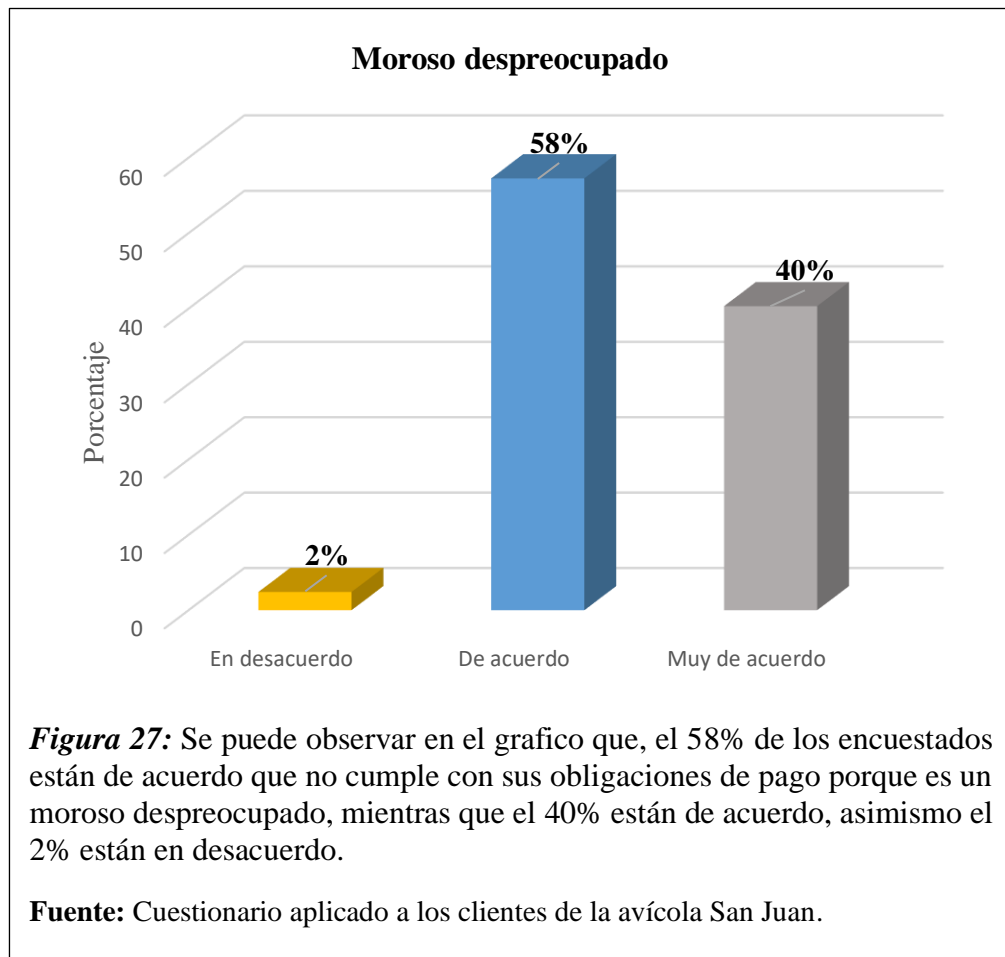
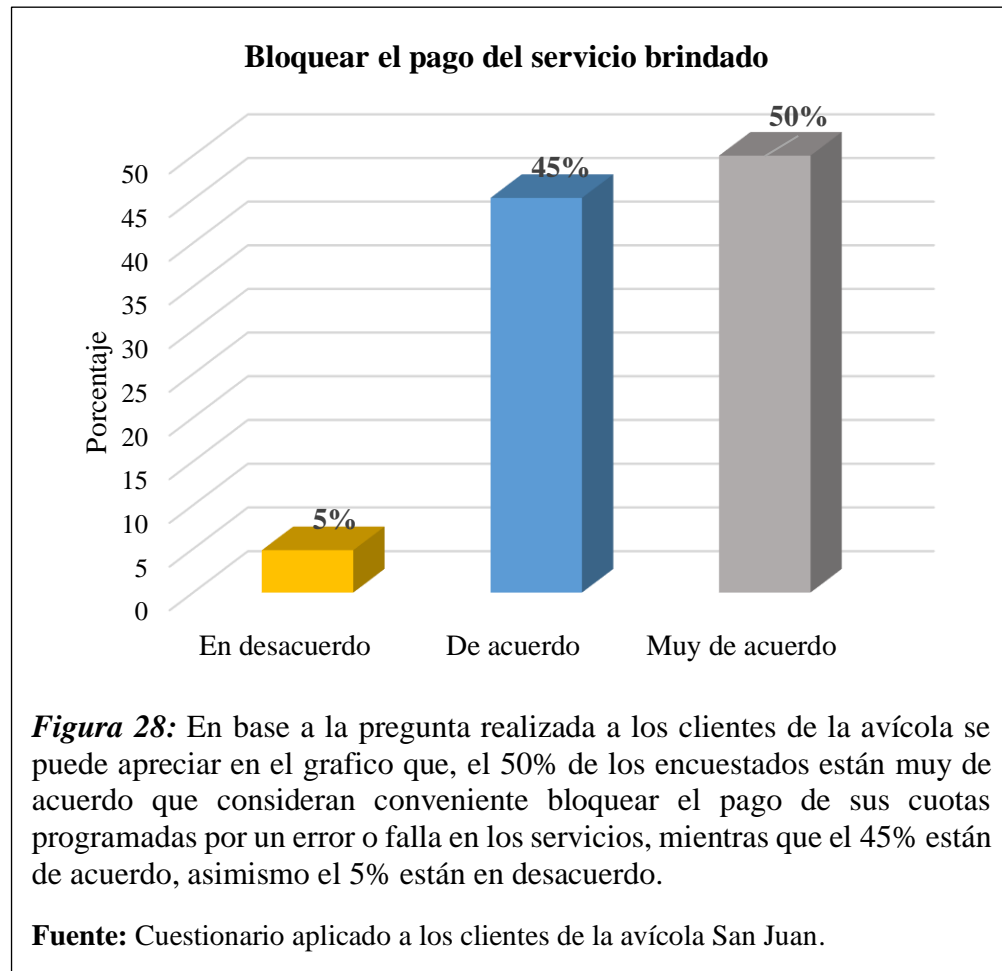


Tabla 36

Bloquear el pago del servicio brindado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	5%
De acuerdo	56	45%
Muy de acuerdo	62	50%
TOTAL	124	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L., Chiclayo, 2019.



3.4. Prueba de hipótesis

3.4.1. Prueba de normalidad de los datos de los grupos antes y después

H₀: Los datos de los grupos antes y después se distribuyen como una normal.

H₁: Los datos de los grupos antes y después se distribuyen como una normal.

Tabla 37: Estadísticos descriptivos

Grupos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Grupo antes	124	20,00	59,00	29,5726	10,31076
Grupo después	124	28,00	70,00	60,5806	9,00776

Fuente: IBM SPSS 25.0

Tabla 38: Pruebas de normalidad

Grupos	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Grupo antes	,187	124	,000
Grupo después	,148	124	,000

3.4.2. Hipótesis científica

Si se aplica estrategias de cobranza entonces reduce de manera directa la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

Hipótesis estadística:

H₀: No existe diferencia entre las medianas de los grupos antes y después

H₁: Existe diferencia entre las medianas de los grupos antes y después

Tabla 39: Resumen de prueba de hipótesis

Resumen de prueba de hipótesis

Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
La mediana de las diferencias entre GRUPOANTES y GRUPODESPUES es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo de muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

La tabla 39 muestra que existe una diferencia significativa entre medianas, por lo tanto, se dice que las estrategias lograron disminuir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. de Chiclayo.

3.5.Discusión de resultados

En la presente investigación los datos obtenidos permitieron identificar dos resultados distintos de la morosidad de los consumidores potenciales de la avícola, dado que la recolección de dichos datos fue tomada en dos tiempos, generan un cambio resaltante ya que se manipulo la variable dependiente morosidad, por lo tanto esto con llevo a realizar estrategias de cobranza para reducir la morosidad.

En el pre test se encontró que existen diferentes tipos de morosos, la cual se dividieron en 5 indicadores: con respecto al indicador morosos mal informados se pudo obtener en la (Tabla N°10) que el 54% de los clientes están muy en desacuerdo que al momento de adquirir el crédito del producto los colaboradores no expliquen las fechas de pago, mientras que el 35% están en desacuerdo, asimismo el 10% están de acuerdo. del mismo modo de

acuerdo con el indicador moroso en crisis pudimos obtener en la (Tabla N°11) que el 66% de los encuestados están en desacuerdo que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago, mientras que el otro 34% están de acuerdo, Asimismo en el indicador de morosos negligentes de acuerdo a los datos obtenidos en la (Tabla N° 14) que el 57% de los encuestados están muy en desacuerdo que cuando se atrasan en los pagos, los cobradores de la Avícola San Juan E.I.R.L., le realicen visitas, mientras que el 38% están en desacuerdo, asimismo el 3% están indecisos, y el otro 2% están de acuerdo. Con respecto al indicador de morosos fortuitos de acuerdo a la encuesta aplicada pudimos obtener en la (Tabla N°15) que el 56% de los encuestados están indecisos a la pregunta si los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento, mientras que el 35% están de acuerdo, y por último el otro 8% están muy de acuerdo. Y por último con respecto al indicador morosos habituales se pudo obtener en la (Tabla N°20) que el 41% de los encuestados están en desacuerdo y que consideran beneficioso obstaculizar el pago de su deuda por una mala atención o una falla en los productos, mientras que el 29% están muy en desacuerdo, el 19% indecisos, el 7% de acuerdo, y 4% muy de acuerdo. Teniendo los resultados de la encuesta me pude dar cuenta que esto genera un problema de liquidez para la empresa; Está problemática también la logró describir Berrazueta y Escobar (2017) en su estudio, donde encontró que Las carteras de crédito vencidas son la principal amenaza de la cooperativa poniéndola en aprietos, ya que no recibe ningún tipo de reembolso por los créditos otorgados por dicha institución. Con respecto a las alternativas de solución, Dicuru y Villegas (2015) en su tesis *propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa NATURALFLOR, C.A.*, propone procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza, del mismo modo sus objetivos específicos fueron diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A, identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del departamento de cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A, y diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflor, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza; así mismo Alfaro y Vargas (2017) 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. Concluye que las políticas de cobranza si han logrado estabilizar la morosidad en el Agencia Pizarro del Banco Scotiabank de Trujillo en el año 2016, por cuanto la variación de mora de enero a diciembre fue de 0.28%, es decir fue mínima; Estos resultados contrasta con los encontrados en la tesis donde se diseñó y aplico estrategias de cobranza para la avícola San Juan logrando disminuir la morosidad.

Después de haber aplicado las estrategias de cobranza y al mismo tiempo los objetivos de dicha propuesta, se evaluaron los resultados de la misma variable morosidad de los clientes de la avícola San Juan, en este pos test los resultados con respecto a la variable dependiente tuvieron visibles mejoras, puesto a que con respecto a la dimensión de tipos de morosos se pudo obtener que el 48% de los encuestados están de acuerdo con las fechas de pago, mientras que el 47% muy de acuerdo y por último el 5% en desacuerdo. Por otro lado se pudo obtener que el 65% de los encuestados están de acuerdo que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago, mientras que el otro 22% están en desacuerdo. 65% de los encuestados están de acuerdo que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago, mientras que el otro 22% están en desacuerdo. Y por último se pudo observar que el 50% de los encuestados están de acuerdo que en caso de que se le otorgue un tiempo adicional y del mismo modo reducir su cuota, no tendría ningún problema en cancelar la deuda, mientras que el 48% están de muy de acuerdo, y por último el otro 2% están en desacuerdo. Ello se asimila a la investigación realizada por Piscocoya (2016) es su investigación Estrategias de cobranza para reducir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ferreñafe 2015. Lo cual tiene como objetivo proponer estrategias de recaudación para aumentar los ingresos de la municipalidad provincial de Ferreñafe. Por ende, la investigación llego a la conclusión que la municipalidad deberá fortalecer su recaudación ya que es un principal indicador tributario, asimismo las estrategias de cobranza ayudaran a los contribuyentes a tomar más conciencia tributaria.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.Conclusiones

Luego de haber estudiado la variable dependiente se llegó a la conclusión:

Con relación al primer objetivo específico diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 antes de aplicar las estrategias de cobranza, se concluyó que de acuerdo a los datos analizados en el pre test el 45% de los clientes encuestados tienen dificultades de pagos, mientras el 65% no están de acuerdo que le envíen notificaciones para hacerle recordar su deuda, el 40% no quieren que les expliquen las condiciones de pago, por otro lado el 66% no quiere que incrementen alternativas de pago, asimismo el 43% tienen falta de compromiso, del mismo modo el 48% utiliza su dinero en otros gastos y no cumple con su responsabilidad, el 57% no quieren que les realicen visitas, el 60% no quiere que la avícola realice llamadas telefónicas, el 54% tiene problemas económicos, el 60% no les interesa cumplir con sus deudas.

Acerca al segundo objetivo específico que fue diseñar y aplicar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019, se pudo concluir que se diseñaron estrategias de políticas y procedimiento de cobranza, con respecto a las de políticas de cobranza fueron: capacitar al cliente moroso con respecto a la solución de su caso, Elaborar un plan de visitas de manera continua, planificar entrevistas con el cliente para informarle sobre su deuda brindarle facilidades de pago con respecto a sus fechas de pago, programar visitas frecuentes al negocio para solicitarles el pago de la deuda, anular el crédito a los clientes que hacen caso omiso a la solicitud de pago. Y asimismo las estrategias de procedimiento fueron: emitir durante siete días las Solicitudes de pago por Facebook y WhatsApp, emitir continuamente durante siete días el cronograma de pagos en Facebook y WhatsApp, realizar llamadas telefónicas una vez por día hasta que el cliente pague su deuda, realizar visitas personales a los clientes morosos, contratar a agencias para que realicen el cobro de la deuda, utilizar el recurso legal.

Referente al tercer objetivo específico diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 después de aplicar las estrategias de cobranza, se concluyó que tras aplicar las estrategias de cobranza en el pos test los resultados por indicadores de la morosidad obtuvieron visibles mejoras ya que el 54% de los clientes están en de acuerdo que le bien notificaciones de pago haciéndole recordar su deuda, del mismo modo el 59% están de acuerdo con las condiciones de pago, mientras que el 65% de los encuestados están de acuerdo que deben incrementar más alternativas de pago, asimismo el 48% están de acuerdo con las fechas de pago, por otro lado el 52% están de acuerdo que le realicen llamadas telefónicas, y por último no menos importante el 50% de los encuestados están de acuerdo que si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad.

En cuanto al objetivo general y el último objetivo específico que fue determinar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019. Según la prueba de WILCOXON para muestras relacionadas, se concluye que existen diferencias significativas entre las medianas de los grupos antes y después demostrando de esta manera que las estrategias de cobranzas permiten disminuir la morosidad de clientes del avícola San Juan, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

4.2.Recomendaciones

A partir de la información obtenida en la presente investigación, se le recomienda al avícola San Juan realizar en forma trimestral encuestas sobre morosidad a los clientes, para poder analizar si dicho índice sigue reduciendo. Y del mismo modo tener en cuenta dichas recomendaciones de los clientes.

Se le recomienda también al gerente general de la avícola San Juan, seguir aplicando las estrategias de cobranza para mantener al cliente informado y en contacto con la empresa, y de esa manera pueda pagar sus cuentas que tiene pendientes y no generar egresos y problemas financieros a la empresa.

También se le recomienda al gerente general de la avícola San Juan, actualizar o modificar cualquier actividad o programa que estén establecidos en el aporte científico, si el caso lo amerite o cada vez que se considere conveniente, para así poder evitar el atraso de pagos del clientes y el alto índice de morosidad.

Por último se le recomienda al gerente general de la avícola San Juan, capacitar al personal que realiza los cobros con respecto a las políticas y procedimiento de cobranza, para que así puedan aplicar de manera adecuada las estrategias planteadas en la propuesta y evitar problemas económicos.

REFERENCIAS

- Alfaro Quiroz, J., & Vargas Carrera, K. (2017). *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*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/C45-ASP4310FL/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS%20\(2\).PDF](file:///C:/Users/C45-ASP4310FL/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS%20(2).PDF)
- Almerida, C. (2017). Cobranzas efectivas. *Revista Business*, 32-33.
- Antunez, T., Caballero, G., & Marcos, R. (2017). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Revista Economía y Sociedad*, 22-23.
- Berrazueta, S., & Escobar, B. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Cotopa, Latacunga-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucu.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Brachfield, P. (2012). *La nueva legislación contra la morosidad decodificada*. Barcelona-España: Profit.
- Carrión, G. (02 de Febrero de 2018). Crédito de consumo se acelera en Nicaragua. *La prensa*. Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni/2018/02/economia/1979091-credito-de-consumo-se-acelera-en-nicaragua>
- Castillo Castillo, G., Córdova Abanto, J., & Torres del Castillo, J. (2016). *Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa industrial CCT S.R.L. en el distrito de Comas en el año 2013*. Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades, Los olivos-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/101/CD-TCON-038-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, E., & Tamaris, P. (2018). *La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Avícola Chimú Agropecuaria Trujillo - 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTRO_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf
- Castro, L., & Vasquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, Lambayeque-Perú.
- Chunga, L. (2017). *La gestión de riesgo y la morosidad en la Empresa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato., Ambato-Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/78592367/1/T3531i.pdf>
- Cobián Salazar, K. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/341/cobian_sk.pdf?sequence=1
- Corcuera, L., & Lucano, J. (2018). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la empresa Granja La Floresta en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1
- Crotez, A., & Burgos, J. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Machala, Machala-Ecuador. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/riesgo.html>

- Delgado , & Chavesta . (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2012-2016, Chiclayo*. (Tesis pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque-Perú.
- Dicuru, V., Linares, H., & Villegas, Z. (2015). *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa NATURALFLOR, C.A*. Tesis de licenciatura, Universidad de Carabobo, Carabobo-Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1>
- Ettinger, R., & Goliet. (2012).). *La cobranza y sus estrategias*. (Vol. Primera Edición). España: Ediciones Gestión.
- Farje, C., Germán, N., & Liberato, M. (2018). *Mejora de los procesos de cobranza de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas., Lima-Perú.
- Fernández Vásquez, F., & Yaipén Acosta, D. (2016). *Estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en CREDIDISCOTIA FINANCIERA agencia Mochoqueque-2015*. (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. doi:T/657/Y20/2016
- Gestión. (28 de Noviembre de 2016). Piura y La Libertad concentran más del 50% de créditos otorgados a Mypes en Macro Región Norte. *Revista Gestión*, 14-15.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Luicio, P. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición ed.)*. México: Mc Graw Hill education.
- Lam Noroña, E., & Zarruma Romero, G. (2017). *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino*. Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20004/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20CREDITICIAS%20LAM%20Y%20ZARUMA%20FINAL.pdf>

- Mediavilla Vaca, A. (2015). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CÍA. LTDA.* Tesis de maestría, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4561/1/UDLA-EC-TMAEF-2015-02.pdf>
- Nole Zeña, G. (2015). *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.* (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pally, U. (2017). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodos 2015-2016.* (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf
- Parrales, R. (2015). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, de Ecuador*”. (Tesis de pregrado), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador.
- Piscoya Castro, D. (2016). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ferreñafe 2015.* (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. doi:T/657/P62C/2016
- Ramírez, V. (2018). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa ‘Comercio Facilito’ de la Parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos.* (Tesis de Pregrado), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/1578521/4630/1/TUSDCYA021-2018.pdf>
- Reforma, J. (2016). Crecen quejas de deudores por cobranza. *Revista América economía.*

República, L. (19 de Enero de 2016). Lambayeque registra solo 4% de morosidad, según la SBS. *Revista la Republica*, 15.

Rodríguez. (2017). *Crece la morosidad del crédito al consumo, pero también el financiamiento*. Obtenido de <http://www.jornada.unam.es/2017/06/21/economia/%20027n2eco>.

Sandoval, G. (22 de febrero de 2016). La Morosidad: ¿Qué la origina? El nuevo diario. Obtenido de Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>

Superintendencia de Banca y Seguro SBS. (2015). Memoria anual 2013-2014. Obtenido de www.sbs.gob.pe

Ticse, P. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad de la Financiera EDYFICAR oficina especial de Tambo*. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velandia, N. (2015). La venta de cartera vencida está de moda. *Publicaciones financiera*.

Vera, B. (2017). Incremento de la morosidad es mayor en las entidades financieras del Estado. *Revista Finanzas*, 17-19.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento

Objetivo: Obtener información para la investigación “Estrategias de cobranzas para reducir el nivel de morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019”

Dirigido a los Clientes de la Avícola San Juan E.I.R.L.

Instrucciones: Responda con un aspa (X) en el recuadro que más asemeje su percepción de respuesta correcta, según las siguientes escalas:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Morosidad						
Indicador	Ítems	Escala				
Tipos de morosos		1	2	3	4	5
Morosos mal informados	1. En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?					
	2. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?					
	3. ¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?					
	4. ¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., te dan a conocer en forma oportuna las fechas de pagos?					
Morosos en crisis	5. ¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?					
Morosos negligentes	6. ¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?					
	7. ¿Usted utiliza su dinero en otros gastos, en lugar de cancelar los pagos pendientes que tiene en la avícola San Juan E.I.R.L.?					
	8. ¿Cuándo usted se atrasa en los pagos, los cobradores de la Avícola San Juan E.I.R.L., realizan visitas?					

Morosos fortuitos	9. ¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?					
	10. ¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?					
	11. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., gestiona la cobranza de pagos a través de llamadas telefónicas?					
Morosos habituales	12. ¿Considera usted que no realiza sus pagos a tiempo, porque tiene problemas económicos?					
	13. ¿Se considera usted un moroso despreocupado y olvida fácilmente realizar los pagos pendientes que tiene con la avícola San Juan E.I.R.L?					
	¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?					

ANEXO 2: Fichas de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Waldemar R. Garcia Vega</i>
	PROFESIÓN	<i>Contador Publico</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Finanzas</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	<i>30 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Aplicar estrategias de eficacia de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECIFICOS	
	Diagnosticar la situación actual de los niveles de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
	Diseñar estrategias de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
Verificar las políticas actuales en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo, para reducir la morosidad.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, además está conformado bajo el escalamiento tipo Likert, cuyas escalas son de 5 puntos, codificada como sigue: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).	

TIPOS DE MOROSOS

<p>1. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., debe brindar información de pagos a los usuarios?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., le envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., Te dan a conocer en forma oportuna la fecha de pagos?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera Ud. que la mejor solución para los morosos es el corte del crédito en la Avícola San Juan E.I.R.L.?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Cuándo usted se atrasa en los pagos, los cobradores de la Avícola San Juan E.I.R.L., realizan visitas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., gestiona la cobranza de pagos a través de llamadas telefónicas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que no realiza sus pagos a tiempo, porque tiene problemas económicos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se considera usted un moroso despreocupado y olvida fácilmente realizar los pagos pendientes que tiene con la avícola San Juan E.I.R.L.?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

error o falla en los servicios adquiridos?	
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
-----------------------	-------------------------

2. COMENTARIO GENERALES	<i>Correcto</i>
-------------------------	-----------------

3. OBSERVACIONES	
------------------	--



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cobos Jara
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL		3 años
CARGO		Docente
ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019.		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Aplicar estrategias de eficacia de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar la situación actual de los niveles de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
	Diseñar estrategias de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
Verificar las políticas actuales en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo, para reducir la morosidad.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, además está conformado bajo el escalamiento tipo Likert, cuyas escalas son de 5 puntos, codificada como sigue: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).	

TIPOS DE MOROSOS

<p>1. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., debe brindar información de pagos a los usuarios?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., le envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., Te dan a conocer en forma oportuna la fecha de pagos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera Ud. que la mejor solución para los morosos es el corte del crédito en la Avícola San Juan E.I.R.L.?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

8. ¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera utilizar su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que existen usuarios con problemas económicos en la Avícola San Juan E.I.R.L., y por ese motivo se retrasan en su pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se considera un moroso despreocupado y olvida fácilmente las responsabilidades financieras que tiene que asumir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera usted que cada día crece más el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

incumplimiento de pago por parte de los usuarios en la Avícola San Juan E.I.R.L.?	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<i>bien</i>
3. OBSERVACIONES	<i>bien</i>



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Dr. Segundo José Heiman Barriño
	PROFESIÓN	Profesor en Matemática-Administración
	ESPECIALIDAD	Matemática - Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	15 años
	CARGO	Docente a.T.P. U.S.S.
ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Aplicar estrategias de eficacia de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECIFICOS	
	<p>Diagnosticar la situación actual de los niveles de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.</p> <p>Diseñar estrategias de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.</p> <p>Verificar las políticas actuales en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo, para reducir la morosidad.</p>	
<p>VALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, además está conformado bajo el escalamiento tipo Likert, cuyas escalas son de 5 puntos, codificada como sigue: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).</p>	

TIPOS DE MOROSOS

<p>1. En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., le envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., Te dan a conocer en forma oportuna la fecha de pagos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Usted utiliza su dinero en otros gastos, en lugar de cancelar los pagos pendientes que tiene en la avícola San Juan E.I.R.L.?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

8. ¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera utilizar su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que existen usuarios con problemas económicos en la Avícola San Juan E.I.R.L., y por ese motivo se retrasan en su pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se considera un moroso despreocupado y olvida fácilmente las responsabilidades financieras que tiene que asumir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera usted que cada día crece más el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

incumplimiento de pago por parte de los usuarios en la Avícola San Juan E.I.R.L.?	_____ _____
---	----------------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
-----------------------	-------------------------

2. COMENTARIO GENERALES	<i>Confirme con los variables</i>
-------------------------	-----------------------------------

3. OBSERVACIONES

[Handwritten Signature]

JUEZ - EXPERTO
Dr. Segundo José Huiman Tarrillo

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

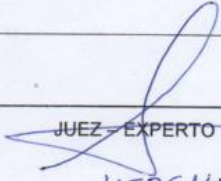
NOMBRE DEL JUEZ		Experta Julissa Susy Chaborgo
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	8 años
	CARGO	D.T.C
ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Aplicar estrategias de eficacia de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar la situación actual de los niveles de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
	Diseñar estrategias de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	
Verificar las políticas actuales en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo, para reducir la morosidad.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, además está conformado bajo el escalamiento tipo Likert, cuyas escalas son de 5 puntos, codificada como sigue: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).	

TIPOS DE MOROSOS	
1. En caso de tener dificultades con el pago de alguna cuota, ¿los cobradores de la avícola, te dan orientación de cómo resolver el caso?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., le envié una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuándo obtuvo el crédito en la avícola San Juan E.I.R.L., le explicaron las condiciones de pago?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera usted que los cobradores de la avícola San Juan E.I.R.L., Te dan a conocer en forma oportuna la fecha de pagos?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cree usted que la avícola San Juan E.I.R.L., debe incrementar más alternativas de pago?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Usted utiliza su dinero en otros gastos, en lugar de cancelar los pagos pendientes que tiene en la avícola San Juan E.I.R.L.?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cuándo usted se atrasa en los pagos, los cobradores de la Avícola San Juan E.I.R.L., realizan visitas?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que los créditos directos de la Avícola San Juan E.I.R.L., deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Si se le dan más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la Avícola San Juan E.I.R.L., gestiona la cobranza de pagos a través de llamadas telefónicas?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que no realiza sus pagos a tiempo, porque tiene problemas económicos?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se considera usted un moroso despreocupado y olvida fácilmente realizar los pagos pendientes que tiene con la avícola San Juan E.I.R.L.?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

error o falla en los servicios adquiridos?	
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	Se ajusta al estudio de variables
3. OBSERVACIONES	



JUEZ EXPERTO
45361468

ANEXO 3: Carta de aceptación de la empresa



“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Chiclayo 17 de octubre del 2019

Señora.

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPAN.

Presente.


Asunto: ACEPTACIÓN DE LA ALUMNA PARA QUE DESARROLLE SU PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Avícola “San Juan” E.I.R.L.

A través de la presente comunicarle que se está aceptando a la estudiante Fiorella Olinda Smith carrasco Relaiza del X ciclo de la escuela de administración, para que desarrolle su proyecto de investigación en las áreas que la alumna crea conveniente para sus fines académicos.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



José Luis Herrera Uriarte

Administrador

DNI: 43353465

José Luis Herrera Uriarte
ADMINISTRADOR
AVÍCOLA “SAN JUAN” E.I.R.L.

Calle Proceres N°771, frente al parque Cajamarca, Chiclayo, Perú

Teléf.982516782. Chiclayo. Lambayeque, Perú.

ANEXO 4: Matriz de consistencias

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población/ muestra	Técnicas e instrumentos	Métodos de análisis de datos
¿De qué manera la aplicación de estrategias de Cobranzas reducirá el nivel de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo - 2019?	<p>Objetivo general: Determinar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 antes de aplicar las estrategias de cobranza. Diseñar y aplicar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019. Diagnosticar la morosidad de la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019 después de aplicar las estrategias de cobranza. Probar si la aplicación de estrategias de cobranza reduce la morosidad en la avícola San Juan. 	La aplicación de estrategias de cobranza reducirá el nivel de morosidad en la Avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019.	Variable independiente Estrategias de cobranza	Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Políticas restrictivas Políticas liberales Políticas racionales 	<p>Población: La población está conformada por el número de clientes mayoristas y minoristas, que suman en total 182.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 124 clientes potenciales de la avícola “San Juan”. Donde se consideró un nivel de confianza del 95% y un error de 5%.</p>	<p>Técnica: Encuesta / observación directa</p> <p>Instrumento: El cuestionario estará compuesto por 14 preguntas que se tomaran de los indicadores de la variable dependiente.</p>	programa PASW Statistics versión 25 (SPSS)
	Procedimiento de cobranza			<ul style="list-style-type: none"> Notificaciones por escrito Objetivos de cobranza Llamadas telefónicas Visitas personales Agencias de Cobro Recurso legal 				
	Variable dependiente Morosidad		Tipos de morosos	<ul style="list-style-type: none"> mal informados en crisis negligentes fortuitos habituales 				

ANEXO 5: Resolución del proyecto



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1321-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 25 de noviembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0951-2019/FACEM-DA-USS de fecha 22 de noviembre de 2019, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 25 de noviembre de 2019, sobre rectificación del título del proyecto de investigación de CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 964-FACEM-USS-2019, de fecha 24 de julio de 2019, se aprobó el Proyecto de Investigación titulado "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AVÍCOLA "SAN JUAN E.I.R.L.", CHICLAYO -2019, presentado por: CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH.

Que, con oficio N° 0951-2019/FACEM-DA-USS de fecha 22 de noviembre de 2019, el estudiante CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH de la Escuela Profesional de Administración, solicita la rectificación del título del proyecto de investigación consignado en la resolución indicada en el párrafo precedente .

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR la rectificación del título del proyecto de investigación presentado por CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH de la Escuela Profesional de Administración, según el siguiente detalle:

DICE:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AVÍCOLA "SAN JUAN E.I.R.L.", CHICLAYO -2019

DEBE DECIR:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA AVÍCOLA SAN JUAN E.I.R.L., CHICLAYO-2019.

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N° 964-FACEM-USS-2019, de fecha 24 de julio de 2019, extremo numeral 02.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Eleira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Mg. Sandra Morj Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

WWW.USS.SI.PE

ANEXO 6: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de julio del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

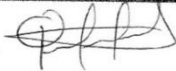
EL suscrito:

Carrasco Relaiza Fiorella Olinda Smith, con DNI: 73980291.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad de la avícola San Juan E.I.R.L. Chiclayo – 2019", presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciada en administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi investigación y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Carrasco Relaiza Fiorella Olinda Smith	73980291	

Anexo 7: Fotos



Figura 29: Evidencia fotográfica en la empresa.

Fuente: Avícola "San Juan" E.I.R.L.



Figura 30: Aplicación del instrumento etapa pre test en la empresa.

Fuente: Avícola "San Juan" E.I.R.L.



Figura 32: Aplicación de la propuesta en la empresa.

Fuente: Avícola “San Juan” E.I.R.L.

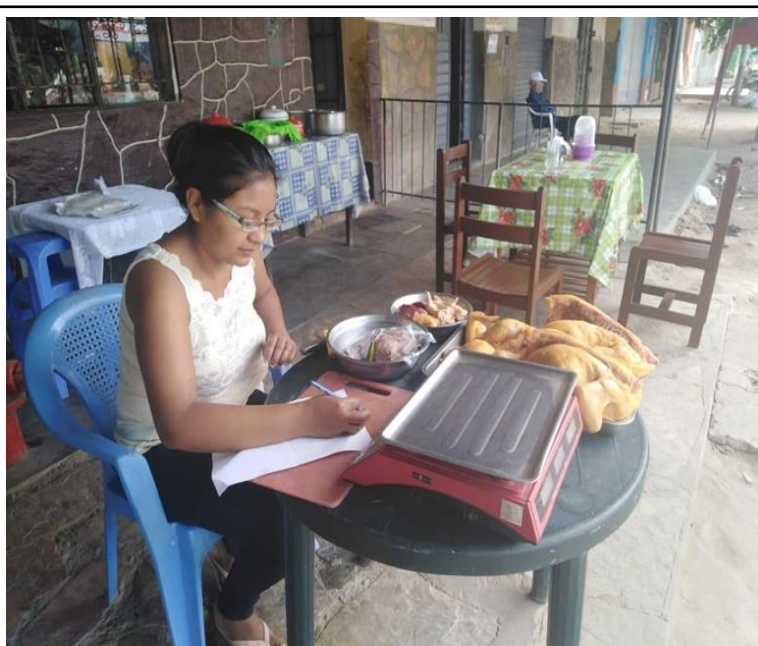


Figura 31: Aplicación del instrumento etapa post test en la entidad.

Fuente: Avícola “San Juan” E.I.R.L.

ANEXO 8: Reporte de turnitin

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA AVICOLA SAN JUAN E.I.R.L. CHICLAYO – 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
7	Submitted to Universidad Nacional de Frontera Trabajo del estudiante	1%
8	www.100negocios.com	

	Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1%
11	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
12	studylib.es Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
16	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
Submitted to Universidad Continental		

19	Trabajo del estudiante	<1%
20	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
25	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%
27	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%
29	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%

Trabajo del estudiante

30

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, docente del curso de Investigación II de la Escuela Profesional de Administración Y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°964-FACEM-USS-2019, de la estudiante Carrasco Relaiza Fiorella Olinda Smith, titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA AVÍCOLA SAN JUAN E.I.R.L., CHICLAYO – 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22%, verificable en el reporte final de análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITNING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de la Universidad Señor de Sipán S.A.C., APROBADA MEDIANTE Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 13 de diciembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Daniel Gonzales Hidalgo', is written over a horizontal line.

M. Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

DNI: 16736514