



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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Caverro Rueda, Jorge

Asesor:

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2020

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD
DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE
E.I.R.L CHICLAYO 2019.**

Asesor (a):

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

Firma

Presidente (a):

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

Firma

Secretario (a):

Mg. Coello Carrillo Gustavo

Firma

Vocal (a):

Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro

Firma

DEDICATORIA

En la vida hay cosas que uno anhela y desea cumplir, pero siempre habrá obstáculos, problemas que uno debe de vencer y resolver quien más para darme esa fortaleza de seguir adelante que el inmenso amor de Dios, es por lo que este trabajo es dedicado a él por ser mi apoyo y permitirme culminar mi carrera profesional.

A mis padres y hermanos que son un ejemplo de lucha y superación, que sin su apoyo y amor no habría podido lograr este objetivo, ellos son mi fuente de inspiración para seguir adelante, ya que mis logros son sus logros y junto a ellos seguiré cumpliendo mis sueños.

Cavero Rueda Jorge.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo se llevó acabo gracia a la ayuda de mi asesor ya que me ayudo con los conocimientos necesarios para poder elaborar mi tesis, le estoy agradecido por su apoyo y comprensión durante todo el proceso.

A la Empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L por brindarme todas las facilidades para poder obtener la información necesaria que me permitieron llevar a cabo la investigación sin ningún problema.

Cavero Rueda Jorge.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes	13
1.3. Bases Teóricas	19
1.4. Formulación del Problema	25
1.5. Justificación e importancia del estudio	25
1.6. Hipotesis	26
1.7. Objetivos	26
II. MATERIAL Y METODO	27
2.1. Tipo y diseño de Investigación	28
2.2. Población y Muestra	28
2.3. Variable de Operacionalización	29
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	31
2.5. Procedimientos y análisis de datos	32
2.6. Criterios éticos	32
2.7. Criterios de rigor científico	33
III.RESULTADOS	34
3.1. Resultados	35
3.1.1. Nivel de morosidad de la empresa	35
3.1.2. Efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa	44
3.1.3. Estrategias de cobranza para a reducir la morosidad	64
3.1.4. Confiabilidad observación	66
3.2. Discusión de resultados	68
3.3. Aporte práctico	70
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1. Conclusiones	81
4.2. Recomendaciones	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	88
ANEXO 1: ENCUESTA	89

ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA	90
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA	93
ANEXO 4: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO	94
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	100
ANEXO 6: CARTERA DE CUENTAS 2018	102
ANEXO 7: CARTERA DE CUENTAS 2019	102
ANEXO 8: ESTADOS FINANCIEROS 2018	103
ANEXO 9: ESTADOS FINANCIEROS 2019	105
ANEXO 10: ANALISIS HORIZONTAL	107
ANEXO 11: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD	109
ANEXO 12 ACCESO A LA CENTRAL DE RIESGO	110
ANEXO 13 CONTRATO PARA LA CENTRAL DE RIESGO	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Periodo promedio de cobro	41
Tabla 2 Índice de cartera por cobrar vencida.....	42
Tabla 3	43
Tabla 4 ¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la empresa comercial FRIONORTE para efectuar la cobranza?	44
Tabla 5 ¿La empresa realiza descuentos por pronto pago?.....	45
Tabla 6 ¿Cree usted que la empresa debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?	46
Tabla 7 ¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L.?	47
Tabla 8 ¿Está conforme con las políticas de cobranza de la empresa?.....	48
Tabla 9 ¿La empresa le hace seguimiento sobre su deuda?.....	49
Tabla 10 ¿La empresa notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?	50
Tabla 11 ¿La empresa a través de las llamadas telefónica hace la cobranza de sus deudas?	51
Tabla 12 ¿La empresa debe realizar visitas personales para recordarle su deuda?	52
Tabla 13 ¿Cree usted que la empresa debe capacitar al personal de cobranza?	53
Tabla 14 ¿La empresa le notifica avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente?	54
Tabla 15 ¿La empresa le ha exigido el pago de su deuda a través de un proceso judicial?	55
Tabla 16 ¿Usted cumple con el calendario de pago establecido por la empresa?	56
Tabla 17 ¿Usted cumple con sus obligaciones de pago?.....	57
Tabla 18	58
Tabla 19. ¿Sus obligaciones a corto plazo están respaldadas por su liquidez?	59
Tabla 20 ¿Considera usted que el incumplimiento de sus pagos se debe a su falta de liquidez? ...	60
Tabla 21	61
Tabla 22	62
Tabla 23 Dimensión Cobranza Legal.....	63
Tabla 24 Dimensión Incumplimiento de la obligación.....	64
Tabla 25 Dimensión Liquidez	65
Tabla 26 Resumen de casos procesados.....	66
Tabla 27 Confiabilidad “α” de los casos procesados	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Comparación del periodo promedio de cobro.....	41
Figura 2:	Comparación de cartera por cobrar vencida	42
Figura 3:	Comparación de índice de morosidad	43
Figura 4:	Resumen de la consulta 1.	44
Figura 5:	Resumen de la consulta 2.	45
Figura 6:	Resumen de la consulta 3	46
Figura 7:	Resumen de la consulta 4	47
Figura 8:	Resumen de la consulta 5.....	48
Figura 9:	Resumen de la consulta 6.....	49
Figura 10:	Resumen de la consulta 7	50
Figura 11:	Resumen de la consulta 8	51
Figura 12:	Resumen de la consulta 9	52
Figura 13:	Resumen de la consulta 10	53
Figura 14:	Resumen de la consulta 11	54
Figura 15:	Resumen de la consulta 12	55
Figura 16:	Resumen de la consulta 13	56
Figura 17:	Resumen de la consulta 15	58
Figura 18:	Indicadores de la dimensión gestión de cobranza	61
Figura 19:	Indicadores de la dimensión seguimiento de cobranza.....	62
Figura 20:	Indicadores de la dimensión cobranza legal	63
Figura 21:	Resumen de la consulta 14	57
Figura 22:	Resumen de la consulta 16	59
Figura 23:	Resumen de la consulta 17	60
Figura 24:	Indicadores de la dimensión incumplimiento de pago	64
Figura 25:	Indicadores de la dimensión liquidez	65

RESUMEN

El producto de la investigación fundamenta el objetivo principal en “presentar habilidades de recaudación para disminuir la espera de deuda pendiente en la empresa Frio Norte E.I.R.L”.

El diseño de investigación es “No Experimental” de tipo “Descriptivo” por qué describe la realidad tal y como es y propositivo porque se propondrá estrategias para reducir la morosidad, mediante la aplicación de análisis de cuenta determinando el índice de morosidad tomando como referencia los días vencidos a partir de 61 a 90 días llegando a la conclusión que la morosidad para este año es de 48.24% el cual ha aumentado en 1.51% lo que significa que habido una mala gestión , en cuanto a la efectividad de las estrategia se determinó que no han sido eficientes y que han sido mal empleadas y es por eso que se proponen estrategias para mejorar la gestión de cobranza.

Se utilizó el cuestionario y una guía de entrevista para poder llegar a los resultados requeridos además se recomendó que la empresa con la propuesta la morosidad va a ir disminuyendo en un 30% con tendencia a llegar a un 10 % lo cual es aceptable, también que debe mejorar las estrategias de cobranza tanto para los antiguos como para los posibles nuevos clientes para obtener una mejor gestión, y por ultimo Aplicar la proposición para mejorar la gestión de la empresa, que tome en cuenta la contratación del Factoring ya que le ayudara a incrementar el efectivo y aumentar su liquidez, disminuirá sus cuentas por cobrar y se sugiere la herramienta preventiva EQUIFAX que ayudara a evaluar a los clientes su historial crediticio y con el sinceramiento de la cuenta por cobrar le permitirá a la empresa beneficiarse con la deducción del gasto tributarios.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, morosidad, gestión, reducir e incumplimiento.

ABSTRACT

The product investigation bases the main objective in presenting collection skills to reduce the pending debt pending in the commercial company Frio Norte EIRL.

The research design is non-experimental of a descriptive type because it describes reality as it is and propositional because it will propose strategies to reduce delinquency rate taking as reference the days past due from 61 to 90 days, concluding that the delinquency for this years is 48.24% which has increased by 1.51% .which means that there was a bad management, in terms of the effectiveness of the strategy it was determined that they have not been efficient and that have been misused and that is why strategies are proposed to improve the collection management.

The questionnaire and an interview guide were used to reach the required results. It was recommended that the company with the proposal delinquencies will be decreasing by 30% with a tendency to reach 10% which is also acceptable, that you should improve collection strategies for both old and potential new customers to obtain a batter management , and finally Apply the proposal to improve the management of the company , that take into account the hiring of factoring as it will help increase cash and increase its liquidity , it will decrease its accounts receivable and the EQUIFAX preventive tool is suggested that will help to evaluate the clients credit history and that with the sincereness of the accounts receivable, will allow the company to benefit from the deduction of the tax expense .

Keywords: Collection strategies, delinquency, management, reduce and default.

I. INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Brachfield P, (Entrevista a Diario Crítico- 2016). Alude que el inconveniente que agobia actualmente a las entidades europeas viene siendo la morosidad. Se investiga posibles soluciones que ayuden a solucionar estos inconvenientes, España y Francia son actualmente los que tienen el más alto porcentaje de cobranza. Francia ha puesto en práctica estrategias para disminuir el vencimiento de la deuda, es por eso que promulgo la ley denominada LOI de modernisation de l'Economie conocida como LME., tiene como meta cortar el aplazamiento de reembolso de 54 a 44 días en operaciones comerciales y que los desembolsos de facturas no excedan los 60 días a partir de su elaboración.

Señala que puso en marcha sanciones que ayuden a que cumplan con sus obligaciones y esta van desde 75.000 y 375,000 euros, esta viene siendo efectivas gracias a que en el gobierno Frances todos son unidos y esto ayudo a que incremente 10 y 30 millones sus arcas y se logró disminuir en 60% la morosidad en 3 años.

Como podemos ver la morosidad se logró reducir gracias a que aplicaron unas buenas estrategias esto permite tenerlas en cuenta para la presente investigación ya que fueron efectivas y dieron resultados óptimos.

Mirasaki A , Revista Ciclo de Riesgo Perú (2017).Refiere que la morosidad en el Perú se ha tornado un gran dilema para las entidades, las pymes representa el porcentaje más elevado de morosidad , los bancos y las caja rurales pasan el 5 % las causas de este problema es el desempleo que viene atravesando el país y no permite que cumplan con sus obligaciones, la coyuntura que vive nuestro país está afectando a las empresas ya que se ha visto reducido la actividad de mercados y negocio . Las empresas que vienen aplicando métodos para disminuir la mora son las entidades bancarias.

Indica que la estrategia que usan estas entidades son el contrato de medios de riesgo mediante esto se ve la conducta crediticia y la cabida de cancelación en sus clientes, reprogramar la deuda permitió disminuir la morosidad de 6 % a un 5% esto gracias a que pudo tener un control adecuado sobre la sesión de créditos. (Pg.32, - 35)

Brady Méndez presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranza del Perú. Alude que la entrega de tarjeta de crédito debido a que no hay un buen control al otorgar estas tarjetas está causando la morosidad de los clientes, es por ello que las entidades están aplicando métodos que le ayude a disminuir la mora

Las estrategias empleadas y que a dado efectos es la entrega incentivos y sanción para hacer que solventen prudentemente. También podemos utilizar las llamadas, las cartas y por último visitas personales para poder saber la causa del retraso. Revista Ciclo de Riesgo Perú (Pg. 43)

“COMERCIAL FRIONORTE E.I.R. L”, está Ubicada en Prolongación Bolognesi MZ A lote 04 PP.JJ. Espiga de Oro – Chiclayo. Tiene personal capacitado para otorgar un excelente servicio, su meta es captar todo el mercado regional y nacional.

La entidad tiene 3 años en el medio comercial el gerente general es el Sr. Campos Segura Alberto, cuenta con un área de logística, gerente de ventas, un administrador, 8 técnicos y ventas, presta servicio de mantenimiento y venta de aire acondicionado, usa dos maneras de venta al contado y a crédito. La entidad gracias a su buena calidad es una de las más solicitadas en el mercado.

La entidad no es ajena al problema de morosidad ya que sus clientes no están pagando a tiempo y se están retrasando lo cual conlleva a que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones, otro factor que causa este problema es la falta de un personal capacitado para realizar la labor de cobranzas lo cual no se puede gestionar bien y conlleva a que haya una mala gestión. Esto se viene dando en años anteriores y en la actualidad le está pasando lo mismo y esto lleva a que la empresa no cuente con solvencia económica. Este trabajo tiene el objetivo de proponer estrategias que puedan ser útiles para poder ayudar a la entidad a disminuir la mora de sus clientes.

1.2. Antecedentes

Nivel Internacional

Lan Y Noroña (2017) en su tesis: *“elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de productos Rino - Universidad de Guayaquil”*, precisó que

la investigación que realizo tiene como meta disminuir la morosidad de la empresa realizando programaciones que accedan optimizar la fluidez de esta entidad, pero sin reducir la distinción de los clientes, sus teorías que podemos rescatar son: estrategias técnicas ,descenso ,fluidez y consideraciones ,esto ayuda a tener una idea de lo que se trata el tema, en lo practico empleo estrategias crediticias como la de deducciones por pago oportuno y la obligación de cancelar interese por demora , nos muestran que para el 2017 disminuyo las cuentas por cobrar en un 38.88% , en proporción al año anterior , la presente tesis tiene aporte bastante significativo y esto ayuda a ir adquiriendo información para mi tesis ya que permite tener información resaltante para aplicarla en mi trabajo.

Rivero,(2014) en su tesis: *“Propuestas de estrategias Financiera para el Departamento de crédito y cobranza para el Mejoramiento dela gestión de cobranza Caso en la empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio) – Venezuela “*, menciona que las entidades deben de tener en cuenta que un buen seguimiento a sus clientes mejora la gestión y eficacias de sus áreas de cobranzas, halló errores en el lapso de conceder créditos, nos proporciona información que nos ayudara a adquirir más conocimientos para poder entender lo que estamos investigando entre ellas tenemos : tácticas, recaudo , mora ,incumplimiento la presente tesis propone procedimientos que ayudan a tener actualizados nuestra pendientes de cobro, , Instaurar pactos de cumplimiento por parte de clientes deudores tener un planeamiento para realizar la recaudación, Concluyo que es necesario tomar medidas para contrarrestar este problema y esto se da a través de estrategias que le ayudaran a mejorar su estabilidad y permitirá tener un mejor resultado lo cual se va a reflejar en la disminución de la morosidad.

Johanna y Rosa (2017) en su artículo: *“Cartera de Créditos y Cobranzas y su Impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A, Revista Observatorio de la Economía Ecuador, (diciembre 2017)*, que para estar al tanto tenemos que examinar la información y esto se realiza investigando utilizando métodos e instrumentos de recolección de datos , nos brinda la suficiente información la cual permite enriquecer nuestro conocimientos, concluye diciendo que es necesario capacitar al personal para mejorar la recaudación y así logra tener una estabilidad económica..

Ramírez (2016), en su tesis: *“Modelo de Crédito – cobranza y Gestión financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar , provincia de los Ríos –*

Ecuador” ,“ refiere que los inconvenientes que pasa la compañía es la falta de un procedimiento de recaudo, que necesita de estrategias de cobro, el rastreo no es correcto y la ausencia de un método de desembolso genera un déficit en la gestión por lo que propuso un Prototipo de Crédito – Cobranza para bajar la mora de deudores y corregir la función económica. El método empleado es cual-cuantitativa, sus bases teóricas que tomo en cuenta fueron crédito, cobranza, solvencia, razones financieras, etc. la averiguación la extrajeron utilizando un cuestionario. Propone la preparación de un organigrama, normas crediticia e hitos de portafolio. Ultima que con lo propuesto esto va a mejorar en la disminución de la morosidad y permitirá de una manera característica ver resultados positivos. Esta presente investigación tiene buena información para tener en cuenta en mi tesis.

Carrera, (2017) en su tesis: “*Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Indusplasma S.A. en Ecuador año 2015*”, Manifiesta que la falta de revisión es inequívoca en la entidad y requiere ser supervisada de manera urgente para evidenciar el trabajo que realizan en la cobranza, y de un sistema registrable que permitan tener información relevante. Habla sobre el ineficiente uso de técnicas de crédito, cobranzas, no garantiza el recobro acertado de la cartera y forma la morosidad, sus bases teóricas se sustentan en conceptos de cobranza, estudio, cuentas por cobrar, vigilancia de recaudación, gestión, etc. Se uso la técnica COSO I que radica en proporcionar datos necesarios para entender los errores durante el cobro, las metodologías que manejaron fueron la conversación y el cuestionario, efectúo una apreciación sobre las cuentas por cobrar. Finiquita que es preciso correctores fundados en métodos que empiecen desde la conducta crediticia hasta su pago ayudando a mejorar la entidad. Este trabajo proporciona información característica que permiten desarrollar mi investigación de manera más eficiente.

Nivel Nacional

Núñez y Pinedo, (2018) en su tesis “*Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018*”, tiene como propósito instaurar tácticas que permitan disminuir los indicadores de mora de los créditos concedidos a compradores. Para obtener

buenos resultados se ejecutó un estudio fundamentado en las conductas de cancelaciones y su situación financiera. Las teorías que sustentan la investigación son estrategias, cobro, mora, carpeta crediticia, situación financiera, etc. La metodología usada es cuasi - experimental, el presente trabajo coopera efectuando tácticas que ayudan a tener trato con los deudores, usando consolidados telefónicos, etc. Además, se empleó la refinanciación de su crédito. Determino que gracias a las técnicas empleadas en este trabajo se logró reducir de 40.72% en un 37.42% la mora. La presente tesis ayudara a que los investigadores tengan una mejor noción del tema que están realizando.

Alfaro y Vargas (2016), en su tesis: *“Las políticas de Cobranza como Determinante del Nivel de la Morosidad de la Agencia Pizarro del Banco scotiabank del Perú en la Ciudad de Trujillo año 2016”*, “señal que en su tesis quiso saber de manera las normas de cobranza influyen en la mora de la compañía. el diseño empleado es descriptivo correlacional, para conseguir dichos datos se efectuó reviso documentos, se aplicó un cuestionario y se llevó a cabo un diálogo. En cuanto a su aporte teórico son respecto a normas de cobranza, ejecución, rescate, morosidad, puso en camino normas de política que dieron resultados bastante beneficiosos gracias a la mejora de los recaudadores y aplicación de tecnología , ultima que las normas de cobranzas utilizadas estuvieron efectivas en la salvación del atraso en 32% a un 27%, esto se debe a que se realizó la adecuada aplicación de normas crediticias para estar en el rango permitido por la SBS .La presente tesis contribuye con temas y propuestas exquisitas sobre la situación actual y como neutralizar el inconveniente.

Coronel, (2015), en su tesis: *“Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Jaén 2015”*, “nos indica que su objetivo es fijar el suceso de las estrategias de cobranza en acortar el retraso. Los instrumentos usados para recolectar información son la encuesta, el diseño es descriptivo correlacional”. Concluye que las estrategias si tienen dependencia con el descenso de la mora fundada en el factor de “spearman que muestran un 0.823 que pasa al 0.5 que manifiesta la categoría de correlacional de las variable independiente y dependiente”. La presente averiguación contribuye bastante en mi tesis ya que provee una sensatez teórica en estrategias, morosidad, reajuste, razones, etc. Lo cual ayuda a que pueda tener un antecedente importante para consultar.

Rojas , (2018), en su tesis: *“La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey , 2018”* ,, hace mención que el propósito es decretar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y mora de los consumidores de agua en Huarmey, para ello se manipuló la prueba estadística no paramétrica RHO Spearman y para la recolección de datos se usó la encuesta , es de prototipo no experimental , su investigación está respaldada en teorías sobre recaudación, mora, y métodos de cobranza y se manipuló la prueba estadística no paramétrica RHO Spearman que señala el grado de correlación entre las estrategias de cobranza . llega a la Conclusión que mientras mejor sea las estrategias de cobranza habrá menos morosidad”. (Pg.-IX). Tiene un aporte significativo gracias a que nos muestra que hay métodos que ayudan a combatir la morosidad.

Miranda y Romina, (2017) en su tesis: *Estrategias de Cobranza y Morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017)*”, “estableció como meta encontrar la correlación de la morosidad y las técnicas de cobranza es de tipo no experimental, se empleó el cuestionario, se manipulo el factor de semejanza spearman. termino concluyendo que las estrategias de cobranza guardan correlación con el atraso de los clientes y una frágil semejanza con la falta de solvencia económica.” Los conceptos empleados son cobro, crédito, tácticas, esta tesis brinda datos importantes que ayudan a que pueda desarrollar mi trabajo gracias a métodos como el factor de semejanza sperman que te permite ver como una variable puede influir sobre otra y esto hace que me esfuerce a desarrollar una excelente investigación para poder ayudar a dar solución al problema de mora que está aquejando a las empresas de nuestro medio nacional.

Nivel Local

Nole , (2015) en su tesis: *“Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento en Lambayeque S.A.C.”* ,indica que en su investigación busca averiguar si existe dependencia entre las estrategias de cobranza y el retraso en su cancelación del servicio de limpieza , de acuerdo a lo mencionado por los pobladores encuestado nos manifiestan que la entidad debe de mejorar el sistema de cobranza para poder recaudar las deudas pendientes. De acuerdo a los datos recolectados encontramos que existe un

indicador bastante elevado de morosidad por parte de los clientes. Pearson es un procedimiento que fue usado por la investigadora para ver la relación que existe entre estrategia de cobranza y morosidad dando como resultado, 719 el cual demuestra que, si hay correlación entre ambas variables, se usó el cuestionario, el diseño es cuantitativa no experimental el prototipo es descriptivo correlacional y propositivo, la presente tesis proporciona información bastante importante para fines que estoy buscando, habla sobre mora, cobranza, cancelación. Determino que de acuerdo a lo encontrado se tiene que instalar un programa que ayude a disminuir la mora, otra medida es suspendiendo el servicio, etc. Por lo tanto, nos dice que la medida que se debe de tomar para logra la reducción de clientes morosos es llevando un control adecuado sobre la sesión de créditos.

Santilla, (2017) en su tesis: *Estrategias de Cobranza para disminuir la Morosidad de la Empresa Electronorte S.A.C. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017*, sugiere que aplique estrategias de cobranza que ayuden a bajar la morosidad, nos brinda información sobre falta de pago, atraso, estrategias y mora: su tesis es descriptivo y propositivo, determino que la consolidación del modo de cobrar, usar, ayudaran a que se logre mermar la mora de la entidad. El trabajo que se describe ayudo a que adquiriera sapiencias adecuadas para guiarme en la investigación que estoy realizando tomando como referencias los resultados que arrojaron en esta tesis lo cual nos dice que es necesario tener una adecuadas estrategias para combatir este problema que se está convirtiendo en un dilema para las empresas que trabajan con la otorgación de créditos a sus clientes ya que si no medimos las consecuencias que estas traen le afectara económicamente a la entidad.

Ayala, (2017) en su tesis: *“Estrategias de Cobranza Efectiva para reducir el Índice de Morosidad de clientes sujetos a créditos Microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque Chiclayo”*, “menciona que de acuerdo a las circunstancias que está pasando la empresa se ve obligada a trazarse metas que le permitan bajar la mora de los créditos cedidos a los clientes. se encontró que la pésima gestión de cobro se debe a que no utilizaron las técnicas adecuadas para arrasar con el problema de incumplimiento de amortización, y la falta de control para evitar la deuda excesiva .la metodología usada es descriptivas y es de tipo no experimental, dando como aporte conceptos de endeudamiento , ineficacia, falta de control ,etc. determina que otras métodos a emplear y que han dado buenos resultados son los mensajes a través de correos

electrónicos ,escritos ,llamadas y contacto directo con el deudor, donde se le hace recordar la deudas pendientes de cancelar. Cómo podemos ver es primordial hacer reajustes necesarios para evitar el endeudamiento empleando herramientas que permitan combatir el problema de tardanza.

Contreras, (2016) en su trabajo: *“Estrategias de Cobranza para Disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016”*, nos hace mención que la meta que persigue esta indagación es saber si estableciendo estrategias de cobro disminuye los rangos de mora. los resultados se obtuvieron gracias al uso de un interrogatorio realizado a las personas deudoras de la empresa. el tipo de investigación es descriptivo, una cierta parte de clientes aseguran que las estrategias empleadas son impropias, y que también las estrategias institucionales son las que afectan la estabilidad de la empresa.”. esta tesis me permite adquirir sapiencias necesarias referente a cobro existentes, revisión, incumplimiento, etc. finaliza diciendo que las estrategias que actualmente tiene son inútiles, otro problema es que la encargada de cobrar maneja diferentes áreas la cual no permite que desempeñe bien esa función es por eso tomar medidas sarcásticas para ayudar a la entidad a que tenga una óptima y eficaz desempeño para que pueda combatir los atrasos de los clientes. Una de las medidas es designar una persona capaz de realizar la labor de cobranza por ello se debe de contratar un profesional que se le delegue el área de cobro y crédito.

1.3.Bases Teóricas

1.3.1. Estrategias de Cobranza

Según Morales & Morales (2014) la define como la parte primordial en el área de cobro porque va a permitir a través de la utilización de estas técnicas tener un recaudo optimo el cual genera que haya una eficacia en lo asignado y que esto es beneficioso para la entidad ya que ayuda a que tenga una estabilidad económica , menciona también que aquí se crean las pautas para recaudar y que gracias a las labores y destrezas que realizan el personal capacitado permiten lograr los objetivos que la entidad se ha propuesto. (p.146).

1.3.1.1. Gestión de cobranza

Según Morales & Morales (p, 90), “menciona que es la manera de tramitar a través de la realización de actividades las cuales ayudan a disponer e inspeccionar a los deudores que están pendientes de cancelación, donde avale la conveniente y pertinente atracción de dinero.

Señala que es una forma de administrar las fases de recaudación que efectúa la empresa con el objetivo de rescatar oportunamente de los bienes económicos.

1.3.1.1.1. Periodo Promedio de Cobro

Según Morales & Morales (p.216) “son la suma de plazos en las que prorroga en transformarse el dinero en un tiempo definitivo, cuando se tarda la cobranza aumenta la demora en cambiarse en líquido, tomamos los 90,30, y 15 como un tope, se usa:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{cuentas por cobrar x días en el año}}{\text{Ventas al crédito}}$$

1.3.1.1.2. Agencia de cobranza:

Según Brachfield. P, (2017, p.152), “son entidades encargadas de recuperar las deudas pendientes de cancelar donde la entidad pone sus reglas, condiciones, métodos, manera de abonar, la cual el deudor tiene que regirse a eso ya que ellas tienen el derecho porque le ha sido cedida la deuda. estas agencias son una manera de recuperar los pagos que no se han podido salvaguardar debido a que no se cobra de forma rigurosa.

1.3.1.1.3. Descuento por pronto pago:

Según Morales & Morales, (2014, p.136) “viene a ser el estímulo para que salde precedentemente al término del plazo de pagos y que sean propicios y beneficiosos las cuales le conviene a ambas partes ya que el deudor tendrá favorables deducciones en sus compras y la entidad sacaran provecho recaudando de forma inmediata el préstamo”.

1.3.1.2. Seguimiento de la cobranza

Según Morales & Morales (p.158) es la persecución que se hace para estar informado de cómo se halla en el aspecto físico y económico para ver si verdaderamente estos problemas son la causa de que se demore en cancelar, también permite tener un mejor control definitivo de los deudores para poder ayudarlos y darle una solución para logra que cumplan con su compromiso.

1.3.1.2.1. Notificación por escrito:

Morales & Morales (2014, p, 157) reside en expedir un mensaje conciso, en donde se expone el motivo por la cual se está recurriendo a este medio de comunicación ya que al no encontrar respuesta alguna se toma estas medidas para ponerlo al tanto sobre su retraso en los pagos. describe también que es el aviso que se hace antes de tomar una manera más rígida.

1.3.1.2.2. Notificación telefónica:

Según Morales & Morales, (2014, p.157), es posiblemente la labor más cierta, porque admiten habitualmente instaurar contacto de modo inmediata con el cliente, aquí se puede instaurar medidas tomando como referencia lo que el usuario nos puede brindar para poder corregir y mejorar. Atraves de este medio lo ponemos en aviso para que tenga pendiente que su deuda esta por vencer.

1.3.1.2.3. Cobranzas personales:

Brachfield. P. (2017, p.157), indica es donde se trata de manera personal para ver su proceder a la hora que el encargado realiza la cobranza, esto ayuda a observar cómo se halla su entorno y como esta económicamente, si verdaderamente es motivo para que no amortice lo que debe es por eso que usualmente se usa esta técnica para recuperar los pendientes por cancelar.

1.3.1.3.Cobranza legal:

Según Morales & Morales, (2014, p.160) la describe como la fase donde se va tener que recurrir a instancias procesales porque el usuario no cumplió con saldar los compromisos que tenía pendientes, mediante esto intimida al deudor a cumplir para que este proceso no prosiga y no se genere gastos tanto para la compañía como para el moroso.

1.3.1.3.1. Notificación legal:

Morales & Morales (2014, p.154) precisa que es el informe que se realiza para poner en aviso de que forma y como se va a proceder, teniendo como sustentos comprobantes que respalden el proceder de la empresa. también se conoce como la comunicación que se le hace al demandado para que este al tanto de lo que se le notifica y no lo tome por sorpresa.

1.3.1.3.2. Resolución de cobranza:

Según Morales & Morales, (2014, p.154) aquí se concierta la ordenanza para que cancele, en donde se estipula de que manera, como y cuando debe de hacerse el desembolso el cual se debe de respetar porque ha sido determinado por un juzgado de no hacer lo que el dictamen manifiesta el juzgado puede incautar sus fortunas.

1.3.2. Morosidad

Según Brachfield, P. (2017, p. 7): la morosidad no es otra cosa que la tardanza, retardo de los pagos y manifiesta por otra parte que es el incumplimiento de sus deberes.

1.3.2.1.Incumplimiento de la obligación

Según Brachfield. P, (2017, p.7) en su averiguación hallo que existen factores que influyen a que haya retraso, llegando a la conclusión que los posibles culpables son los clientes por su falta de solvencia, y el mismo acreedor por no tener políticas establecidas, señala que todo esto puede llevar a que el deudor no cumpla con su compromiso.

1.3.2.1.1. Índice de morosidad:

Según Cerón, Mera, Llangari Fernandez y villamarin (2017, p7) alude que es la proporción que se extrae de los deudores que han sobrepasado el tope es de 90 días, también menciona que es la tabla donde se señala en porcentaje de cuantos son morosos.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{saldos de meses anteriores}}{\text{Facturación total}}$$

1.3.2.1.2. Calendario de pago:

Morales & Morales (2014, p.231) “define como el pergamino donde se estipula y planifica como serán los desembolsos correspondientes al préstamo concedido, según el plazo, caducidad, el cual será en un tiempo definitivo de acuerdo a sus reglas establecidas por el acreedor”.

1.3.2.1.3. Vencimiento de pago:

Según Morales & Morales (2014, p.231) viene hacer la fecha limite donde partes relacionadas estipulan como deben liquidar su obligación, también hace referencia que es cuando caduca la amortización de su compromiso que el deudor tiene por haberse comprometido.

1.3.2.1.4. Cartera morosa:

Según Cerón, et al. (2017, p.8) “están conformadas por usuarios que no han cancelado y brotan de los negocios ejecutadas a préstamo por la empresa y que han pasado su fecha de pago, la define como el portafolio donde aparecen las personas o entidades que están atrasadas en sus amortizaciones y que han pasado el límite permitido. y establecido por el acreedor.

1.3.2.2. Liquidez:

Según Ricra (2014, p.31) “define como el patrimonio en efectivo con el que dispone la compañía para efectuar el desembolso de las deudas contraídas.” aquí también se mide la destreza que tienen para crear un excedente que ayude a que la entidad origine el dinero necesario para cancelar las insuficiencias de los costos que pida su organización de endeudamiento en un plazo menor.

1.3.2.2.1. Razón corriente:

Según Ricra (2014, p.31) nos menciona que el tope instaurado esta 1.4 -1.8, acota que mientras más alto es el valor mayor es el promedio para saldar sus adeudos, esta razón es la primordial disposición de fluidez, señala el porcentaje de deudas que han sido canceladas por compendios de bienes con que cuenta la empresa a medianos aplazamientos.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

1.3.2.2.2. Razón ácida

Según Ricra (2014,p.31) es aquí donde los activos menos resultantes del estudio serán excluidos porque son propensos a perdidas en caso de que la empresa sufran bancarrota , las cuentas que con facilidad no se transforman en dinero se apartaran del activo corriente, la exigencias es más severa en cuanto a la cancelación de la deuda., el parámetro es de 1.2 hasta 1.4 si pasa del 1 ha tenido un incremento consistente para pagar sus proveedores lo más ante posible y si es menos de 1 es todo lo contrario.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{activo corriente} - \text{existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

1.3.2.2.3. Flujo de Caja:

Según Soriano, (2010.p.34), precisa que por medio de las operaciones la entidad crea efectivo, el estudio de flujo es significativo por que establece la cabida que tienen las entidades para forjar liquidez y lograr cumplir con la cancelación de las responsabilidades, acota que los ingresos se restan con los gastos para saber cuánto dinero está disponible para saldar deudas.

1.3.2.2.4. Rotación de Capital de Trabajo:

De acuerdo a Coello (2015, VII-I) fundamenta que se hace un análisis para ver si es necesario el uso del capital o solo con las ventas se puede afrontar los pendientes,

mientras menos sea la rotación mayor será la efectividad de las operaciones de ventas lo cual significa que se usó efectivamente.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Capital total de trabajo}}$$

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera las estrategias de cobranza permitirán reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L Chiclayo 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El actual trabajo de averiguación se demuestra debido a que permite examinar el inconveniente de mora de clientes de la entidad Comercial FRIONORTE, esto se debe a que la empresa vende al crédito y presta servicio de mantenimiento de aire acondicionado, pero el problema se viene generando en la venta al crédito es donde se concentra la mayor parte de morosidad por parte de los clientes, y otro de las problemas es que el área encargada de administrar y vender cumple la labor de cobrar y esto genera que la empresa no pueda tener una buena gestión a la hora de realizar la cobranza porque carece de personal capacitado.

Es por eso la importancia de métodos estratégicos que permita disminuir la demora de clientes a través de técnicas de cobranza que mejoren la gestión y eficacia de cobranza la cual mejorara la situación financiera de la entidad.

La tesis que estoy realizando ayudara a empresas que afronte este tipo de situaciones, así como también para futuras investigaciones.

Justificación Teórica

En este trabajo se proporcionará información necesaria para que los lectores que realizan investigaciones sobre atrasos, mora, técnicas de cobro encuentre en este trabajo una guía, el cual enriquece el conocimiento de los indagadores y serán reforzadas por las teorías encontradas en investigaciones de diferentes autores.

Justificación Metodológica

Para poder obtener los respectivos objetivos se usó un cuestionario el cual nos permitió extraer datos necesarios para la tesis que realice, también se entrevistó al contador de la entidad, estas herramientas son de vital importancia para cualquier trabajo porque permiten adquirir informaciones relevantes.

Justificación social

Este trabajo ayuda a que las empresas del sector comercial tomen como referencia esta investigación para que no cometan los mismos errores y tengan una mejor responsabilidad y no sigan cayendo en el mismo mecanismo ya que una buena gestión permitirá el éxito de una empresa.

Justificación practica

Permitirá formular métodos de recaudo que ayuden a menorar la tardanza de usuarios de la entidad y mejore su gestión de cobranza para que tengan una buena rentabilidad y aplicando estas técnicas ayudamos a que sean tomados como ejemplos o como modelos en futuras indagaciones, amparado por la validación de expertos.

1.6.Hipotesis

Si se propone las estrategias de cobranza se logrará disminuir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L. Chiclayo 2019

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivos Generales

“Proponer habilidades de recaudación para disminuir la espera de deuda pendiente en la empresa Frio Norte E.I.R.L”.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L,
- b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE
- c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.

II. MATERIAL Y METODO

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.92) “La investigación es descriptiva por que busca explicar las características operativas mediante el análisis de datos determinando las condiciones de la empresa siendo la morosidad un problema que crece constantemente y perjudica el buen desarrollo de la empresa”.

2.1.2. Diseño de Investigación

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.152) Considera que esta investigación se clasifica como un diseño “No experimental” porque la información que se necesita para analizar no será nueva ni creada.

O → M → P

O = Observación

M= Muestra

P= propuesta

2.2. Población y Muestra

Población: Está conformada por la cartera de 400 cliente activos

Muestra: Por ser una población finita es necesario aplicar la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n= muestra

z= 2.58

e= 0.05

p= 95%

q= 5%

$n = \frac{2.58^2 * (0.95 * 0.05)}{0.05^2 (2.58^2 * (0.95 * 0.05)) / 400} = \frac{0.316179}{0.00329045} = 96$

Según el cálculo se obtiene como muestra a 96 clientes.

2.3. Variable de Operacionalización

2.3.1. Variable Independientes Estrategias de Cobranza

Según (Fred, R., 2013, p.11) Considera que: “es la maniobra para obtener los fines que se ha propuesto en cuanto a la disminución de las deudas contraídas por los usuarios y que son de gran importancia para una empresa en la recuperación de sus cuentas al crédito”.

2.3.2. Variable Dependiente Morosidad

Según (Editorial Formación, 2013, p.20) considera como: “El retraso de pago, del cronograma establecido como pacto al cumplimiento del compromiso otorgado por confianza hacia un determinado cliente. Este compromiso al incumplirse genera perjuicio económico a la empresa.

2.3.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumentos de datos
Estrategia de Cobranza	Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo promedio de cobranza • Agencia de cobranza • Descuentos por pronto pago 	Entrevista, Encuesta y Cuestionario
	Seguimiento de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por escrito • Notificaciones telefónicas • Cobranzas personales 	
	Cobranza legal	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación legal • Resolución de cobranza 	
Morosidad	Incumplimiento de la Obligación	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de morosidad • Calendario de pago • Vencimiento de pago • Cartera morosa • Razón corriente 	
	Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Razón acida • Flujo de caja • Rotación de capital de trabajo 	

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta: Según (Maldonado, 2015, p. 177) considera que: “La encuesta es la técnica adecuada que se aplica a una determinada muestra de estudio cuyo objetivo es obtener información según la medida del investigador”.

Entrevista: Según (Maldonado, 2015, p. 181) radica en la interacción entre ambos indicadores en donde el investigador manifiesta preguntas referentes al tema de indagación, mientras que el investigado provee oralmente o por escrito los datos que se solicitan. Consiste en: la revisión documentaria que genera la empresa durante la ejecución de operaciones comerciales.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Según (Maldonado, 2015, p. 184) “Es el conjunto de preguntas definida de acuerdo al objetivo propuesto por el investigado. Su aplicación permite elegir al encuestado una alternativa como respuesta”. Aplicamos una encuesta conformada por 17 preguntas, siendo las respuestas de condición cerradas como: Nunca, A veces y Siempre.

Guía de entrevista: Según (Maldonado, 2015, p.182) se orienta por una enumeración de puntos que van examinando durante la entrevista. Los textos deben guardar incuestionable relación entre ambos. Al entrevistado se le formulara pocas preguntas siempre y cuando hable sobre el tema de investigación.

2.4.3. Validez

El instrumento definido es necesario someterlo al “**Juicio de experto**” para determinar la revisión y validez del contenido. Los expertos elegidos cuentan con experiencia reconocida siendo:

- a) C.P. Gestión Pública: Saúl Hernández Terán
- b) Mg. Contaduría Publica: Gladys E. Becerra López
- c) C.P.C. Auditoria Y Finanzas: Lupe Cachay Sánchez

2.4.4. Confiabilidad

Es la técnica para determinar el nivel de validez de los datos obtenido cuyo propósito es asegurar que la investigación tenga el éxito esperado. Según (George & Mallery, 2003) aplica el Coeficiente del alfa de Cronbach (α) para determinar la viabilidad de la información obtenida y lo califica según el siguiente criterio:

Rechazo	Acepta	Optimiza
α es menor al 60%	α es menor al 80%	α es mayor a 81

2.5. Procedimientos y análisis de datos

2.5.1. Procedimientos de datos

Se utilizaron como herramientas para el procesamiento de datos a los aplicativos informáticos como: SPSS, Excel, Word y el sistema operativo Windows 10.

2.5.2. Análisis de datos

Se utilizaron como herramientas para el procesamiento de datos a los aplicativos informáticos como: SPSS (cálculo estadístico) y Excel (hoja de cálculo) para el diseño de tablas y gráficos.

2.6. Criterios éticos

Según el informe Belmont determina a:

- **Respeto a las personas:** Capacidad de tomar decisiones con total libertad
- **Credibilidad:** Información de campo en tiempo real.
- **Reserva:** mantener incógnita al informante que proporciona datos.

2.7. Criterios de rigor científico

Según (Thai, 2011, p. 16) considera los siguientes criterios:

- Valor Verdad: cuenta con la aprobación del dueño de la empresa
- Aplicabilidad: es necesario usar técnicas para combatir la mora de los deudores.
- Consistencia: los problemas son constante en esta empresa ya que las investigaciones así lo demuestran
- Neutralidad: la tesis es imparcial porque se abstiene de favorecer y es firme en sus decisiones.

III.RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Nivel de morosidad de la empresa

Periodo promedio de cobranza 2018

Cuentas por cobrar = 364,093.00

Ventas = 2, 225,367.00

Periodo promedio de cobro = $\frac{\text{cuentas por cobrar} \times \text{días en el año}}{\text{ventas al crédito}}$

Periodo promedio de cobro = $\frac{364,093.00}{2, 225,367.00} \times 360 = 58.89$ días

Comentario: La empresa comercial FRIONORTE en el año 2018 su periodo promedio de cobro está en 58.89 días lo cual está en rango no tan aceptable ya que lo recomendable seria en 30 días.

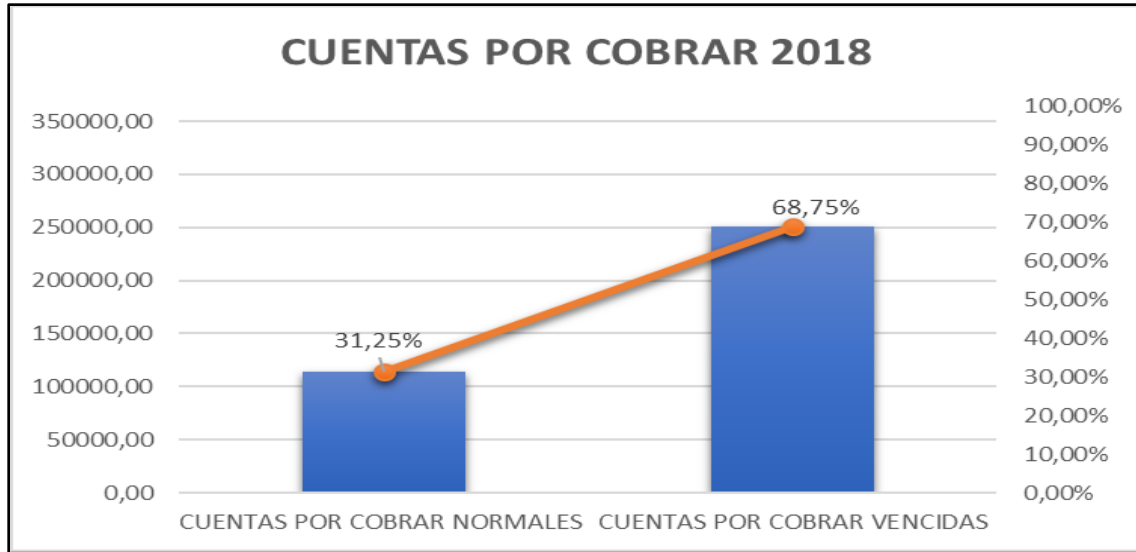
Índice de cartera 2018

Al crédito 2018	importe
Normales	113,788.00
Vencidas	<u>250,305.00</u>
Total de ctas. x cobrar	364,093.00

Índice de cartera por cobrar = $\frac{\text{vencidas}}{\text{Total de ctas. x cobrar}} \times 100$

Índice de cartera vencida por cobrar = $\frac{250,305.00}{364,093.00} \times 100$

Índice de cartera vencida por cobrar = 68.75 %

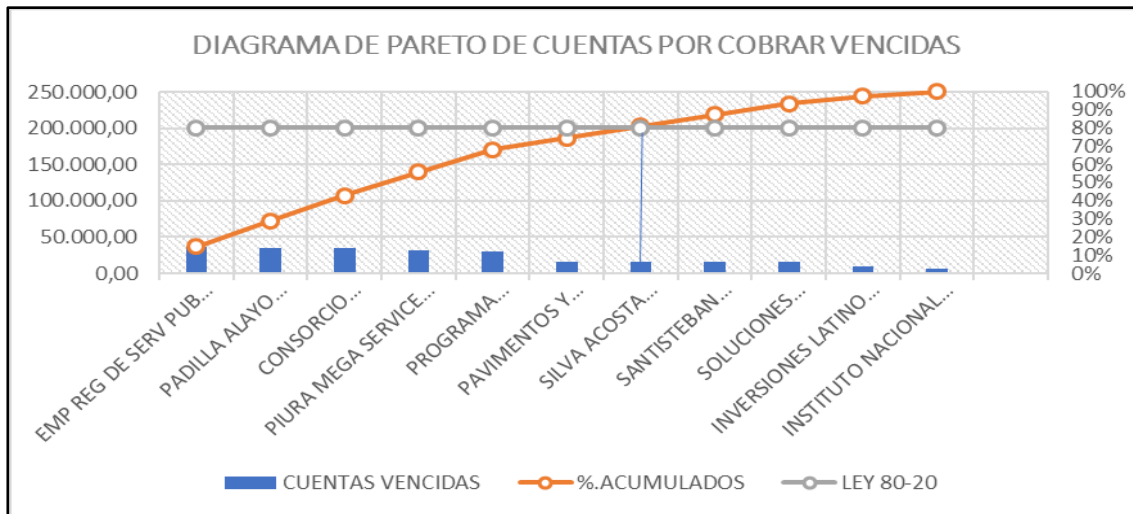


Comentario

Se observa que la empresa tiene un índice de cartera vencida por cobra a más de 30 días de demora de 68.75 % y como normales hasta 30 días de demora de 31.25 %

DIAGRAMA DE PARETO DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS AÑO 2018

CLIENTES	CUENTAS VENCIDAS	% ACUMULADOS	ACUMULADOS	LEY 80-20
ELECTRO NORTE SA	37.145,00	15%	37.145,00	80%
PADILLA ALAYO ULMER ARCELIO	35.265,00	29%	72.410,00	80%
CONSORCIO ELECTRICO DE VILLACURI SAC	35.249,00	43%	107.659,00	80%
PIURA MEGA SERVICE EMPRESA INDIVIDUAL DE R	32.235,00	56%	139.894,00	80%
PROGRAMA NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA	30.258,00	68%	170.152,00	80%
PAVIMENTOS Y SEÑALIZACIONES SRL	16.518,00	75%	186.670,00	80%
SILVA ACOSTA CRISTHIAN	16.453,00	81%	203.123,00	80%
SANTI STEBAN CARRERO CELISA ARACELY	15.369,00	87%	218.492,00	80%
SOLUCIONES INTEGRALES DE CLIMATIZACION Y R	15.234,00	93%	233.726,00	80%
INVERSIONES LATINO S.R.L.	10.325,00	98%	244.051,00	80%
INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA	6.254,00	100%	250.305,00	80%
TOTAL	250.305,00			



Comentario: Lo que nos va a permitir el diagrama de Pareto es poder evidenciar cuál de estas causas tiene un mayor impacto del problema, el análisis que podemos sacar es que para darle solución a un 80% de la cuentas por cobrar vencidas debemos enfocarnos a resolver el problema desde el cliente ELECTRO NORTE S.A .hasta el cliente SILVA ACOSTA CRISTHIAN a través de una eficiente , eficacia cobranza y utilizando buenas estrategias estaríamos reduciendo las cuentas vencidas en un 80%

Índice de morosidad año 2018: Se determina tomando como referencia la cartera vencida de 90 días de acuerdo con el balance para ser más específico a los 90 días se divide entre el monto total de cuentas por cobrar siendo:

Normales de 0 a 30 días	113,788.00
Vencidas de 31 a 60 días	80,153.00
Vencidas de 61 a 90 días	170,152.00
Total	364,093.00

$$\frac{>61 \text{ a } 90 \text{ días}}{\text{Total Cuentas por cobra}} = \frac{170,152.00}{364,093.00} = 46.73\%$$

Comentario: Para determinar el índice de morosidad respecto al año 2018 se tomó como cartera vencida los 90 días, el resultado que arrojo con respecto a la cartera vencida de 90 días es de 46.73% esto nos indica que las medidas tomadas no fueron las adecuadas para realizar la cobranza al momento que los clientes comienzan a infringir, y esto refleja que no se realiza un seguimiento oportuno para su recobro de la deuda.

Periodo promedio de cobranza 2019

Cuentas por cobrar = 560,190.00

Ventas = 2, 319,336.48

Periodo promedio de cobro = $\frac{\text{cuentas por cobrar} \times \text{días en el año}}{\text{Ventas al crédito}}$

Periodo promedio de cobro = $\frac{560,190.00}{2, 319,336.48} \times 360 = 86.95 \text{ días}$

Comentario: La empresa comercial FRIONORTE en el año 2019 su periodo promedio de cobro está en 86.95 días para que su dinero se vuelva en efectivo y pueda afrontar sus obligaciones.

Índice de cartera vencida

Al crédito 2019 importe

Normales 164,910.00

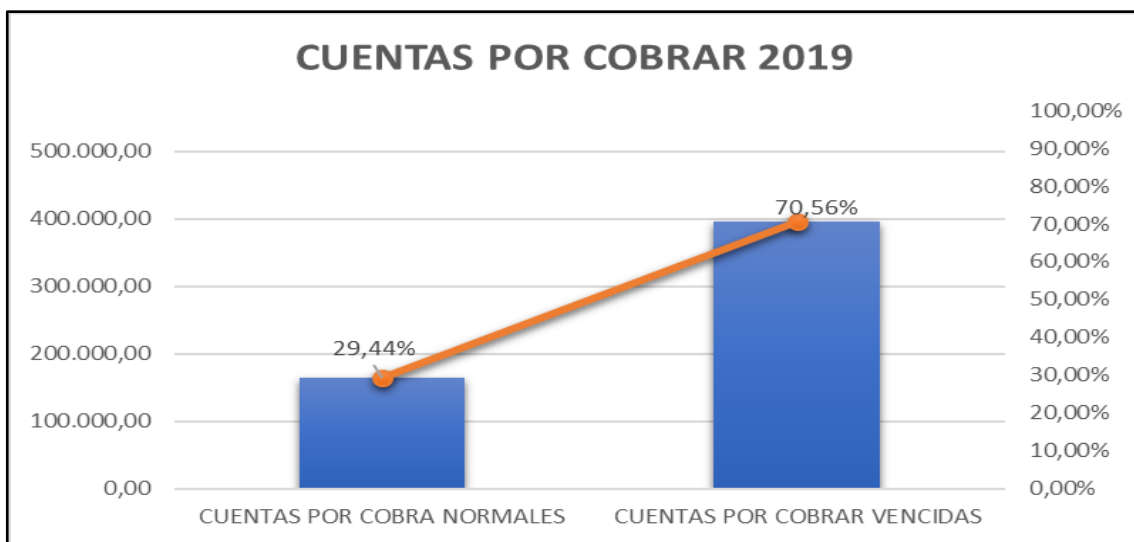
Vencidas 395,280.00

Total, de cta. x cobrar 560,190.00

Índice de cartera vencida por cobra = $\frac{\text{ctas. x cobrar vencidas}}{\text{Total de cta. x cobrar}} \times 100$

Índice de cartera vencida por cobrar = $\frac{395,280.00}{560,190.00} \times 100$

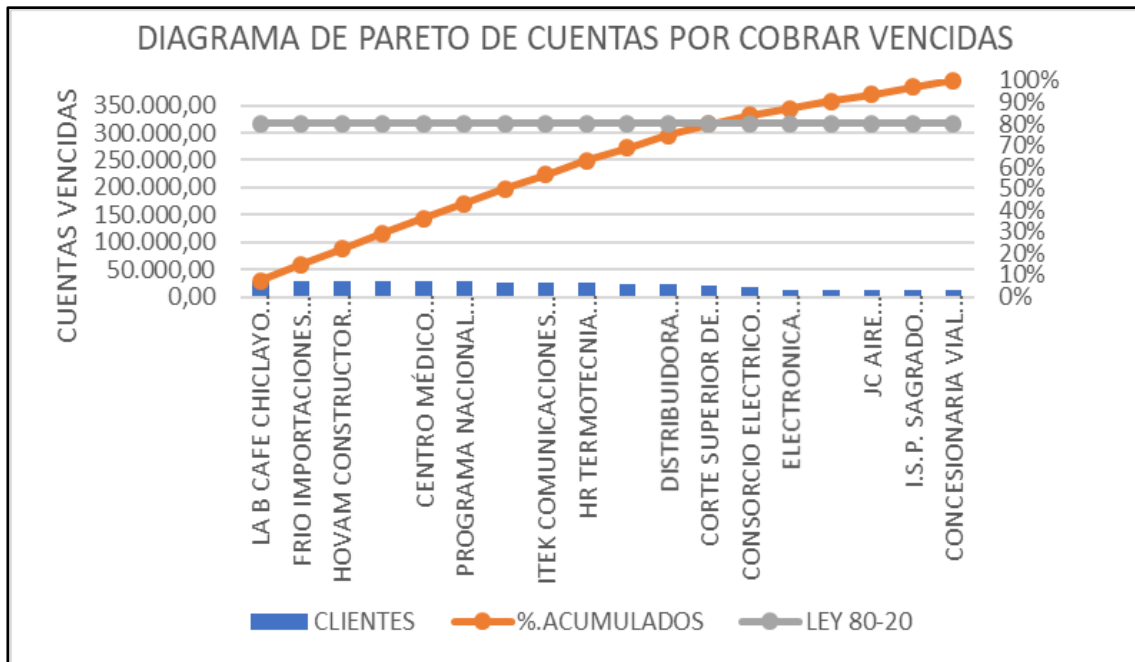
Índice de cartera vencida por cobrar = 70.56 %



Comentario: Se observa que la empresa tiene un índice de cartera vencida por cobrar de 70.56% ósea S/ 395,280 producto de sus ventas al crédito no bien gestionadas y un índice de cartera normal de 29.44% que representa S/.164,910

DIAGRAMA DE PARETO DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS AÑO 2019

CLIENTES	CUENTAS VENCIDAS	%ACUMULADOS	ACUMULADOS LEY 80-20
LA B CAFE CHICLAYO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD	29.818,00	8%	29.818,00 80%
FRIO IMPORTACIONES S.A.C.	29.100,00	15%	58.918,00 80%
HOVAM CONSTRUCTOR S.A.C	28.436,00	22%	87.354,00 80%
ACERO ICE E.I.R.L.	28.314,00	29%	115.668,00 80%
CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO SOCIEDAD ANONIM	27.436,00	36%	143.104,00 80%
PROGRAMA NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA- PNIA	27.269,00	43%	170.373,00 80%
"MEGAFRIO PERU S.A.C"	27.025,00	50%	197.398,00 80%
ITEK COMUNICACIONES S.A.C.	25.634,00	56%	223.032,00 80%
HR TERMOTECNIA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LI	25.485,00	63%	248.517,00 80%
NOR AIRE SAC	23.654,00	69%	272.171,00 80%
DISTRIBUIDORA COMERCIAL NOR ORIENTAL E.I.R.L.	23.564,00	75%	295.735,00 80%
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE	19.254,00	80%	314.989,00 80%
CONSORCIO ELECTRICO DE VILLACURI SAC	16.450,00	84%	331.439,00 80%
ELECTRONICA UNIVERSAL E.I.R.L.	13.264,00	87%	344.703,00 80%
JJ SUAREZG S.R.L.	13.029,00	91%	357.732,00 80%
JC AIRE ACONDICIONADO-VENTILACION S.A.C.	12.623,00	94%	370.355,00 80%
I.S.P. SAGRADO CORAZON DE JESUS CHICLAYO	12.569,00	97%	382.924,00 80%
CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	12.356,00	100%	395.280,00 80%
TOTAL	395.280,00		



Comentario: El análisis que podemos sacar es que para darle solución a un 80% de las cuentas por cobrar vencidas debemos enfocarnos a resolver el problema desde el cliente LA B CAFE CHICLAYO E.I.R.L hasta el cliente CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE a través de una eficiente, eficacia cobranza y utilizando buenas estrategias estaríamos reduciendo las cuentas vencidas.

Índice de morosidad año 2019: Para determinar el índice de morosidad hemos tomado como referencia la cartera vencida de 90 días de acuerdo con el balance para ser más específico a los 90 días se divide entre el monto total de las ctas. x cobrar.

Cuentas por cobra normales de 0 a 1 mes	164,910.00
Cuentas por cobrar vencidas de 1 al 2 meses	125,030.00
Cuentas por cobrar vencidas de 2 a 3 meses	270,250.00
Total cta. x cobra	560,190.00

$$\frac{>61 \text{ a } 90 \text{ días}}{\text{Total Cuentas por cobra}} = \frac{270,250.00}{560,190.00} = 48.24\%$$

Comentario: Para determinar el índice de morosidad respecto al año 2019 se tomó como cartera vencida los 90 días, el resultado que arrojo con respecto a la cartera vencida de 90 días es de 48.24% esto nos indica que las medidas tomadas para este año con respecto a bajar la morosidad no han dado resultado porque todavía no se encuentra en el rango permitido que es de 10% y es por tal motivo se propondrá habilidades de cobranza para reducir la espera de pago atrasado.

Comparación entre el año 2018 y 2019

Tabla 1

Periodo promedio de cobro

Porcentaje / Año	2019	2018	Diferencia
	86.95	58.89	28.06

Fuente: análisis de datos procesados.

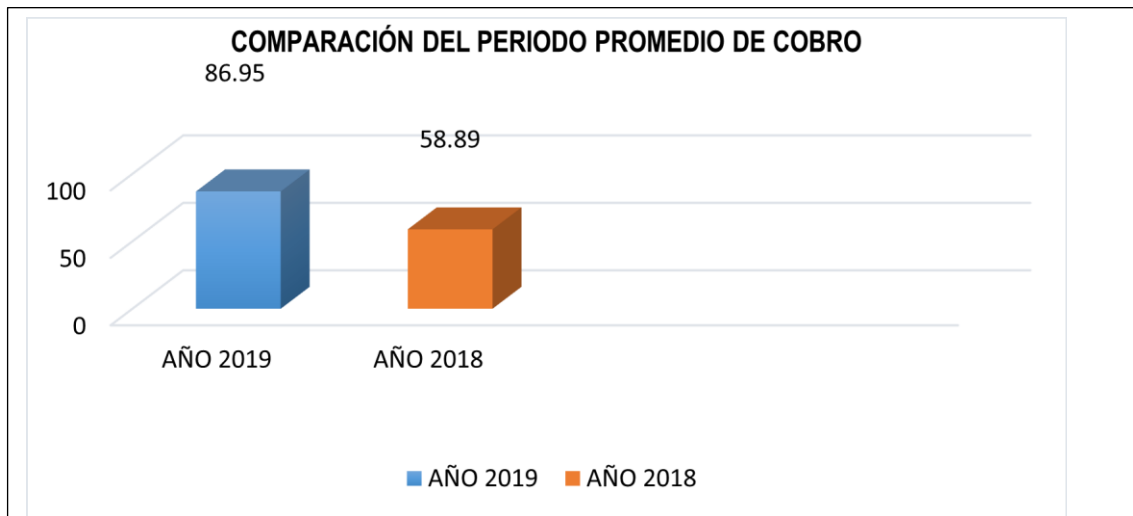


Figura 1: La empresa tenía un periodo promedio de cobro de 58.89 días respecto al año 2018, se observa que los días de cobro se ha aumentado en 28.06 días para el año 2019 ósea está en 86.95 días lo cual significa que no se ha cumplido con lo establecido ya que lo recomendable era que este en 30 días.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Índice de cartera por cobrar vencida

Porcentaje / Año	2019	2018	Diferencia
	70.56%	68.75%	1.81%

Fuente: análisis de datos procesados.

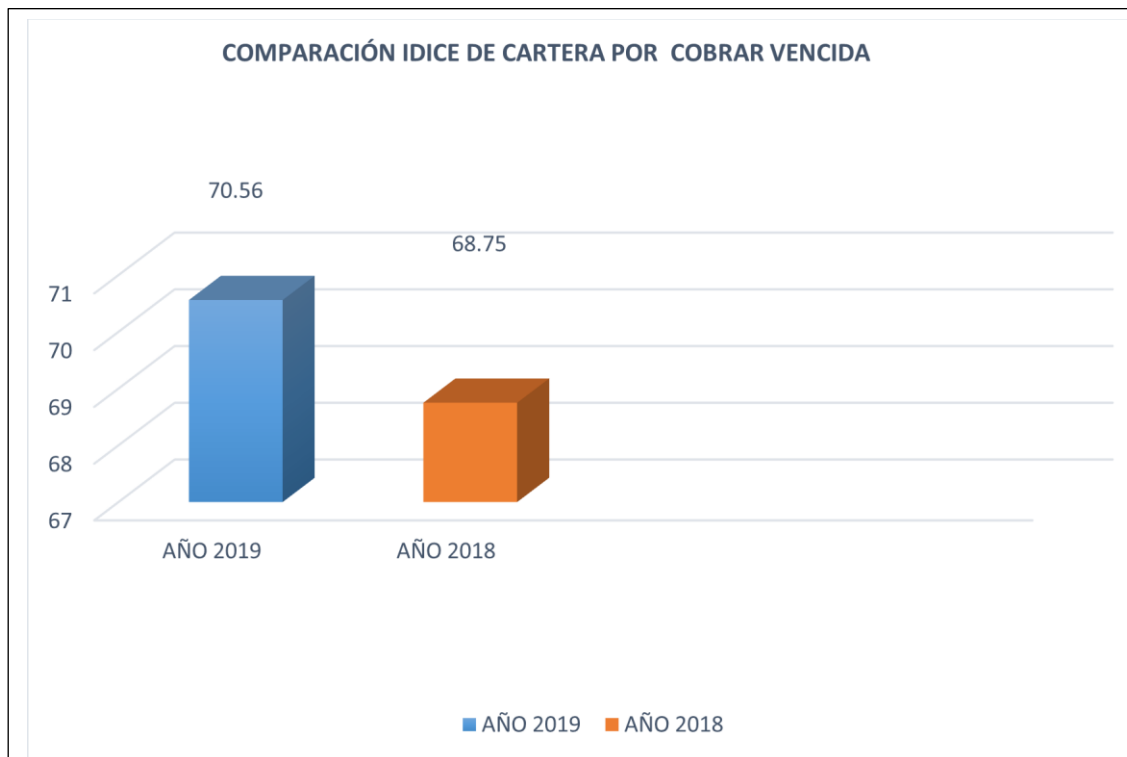


Figura 2

Con respecto a índice de cartera por cobrar vencida del año 2018 se calculó en 68.75% lo cual significa que la cartera morosa no está sana, con respecto al año 2019 debido al seguimiento que no hizo la empresa a los clientes morosos aumento en 1.81% La cartera por cobra vencida lo que significa que para el presente año la modosidad incremento en 70.56% lo cual es recomendable tomar medidas más severas para lograr una cartera sana.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Serie de Espera de pago pendiente

Año 2019	Año 2018	Diferencia
48.24%	46.73%	1.51%

Fuente: Análisis de datos obtenidos

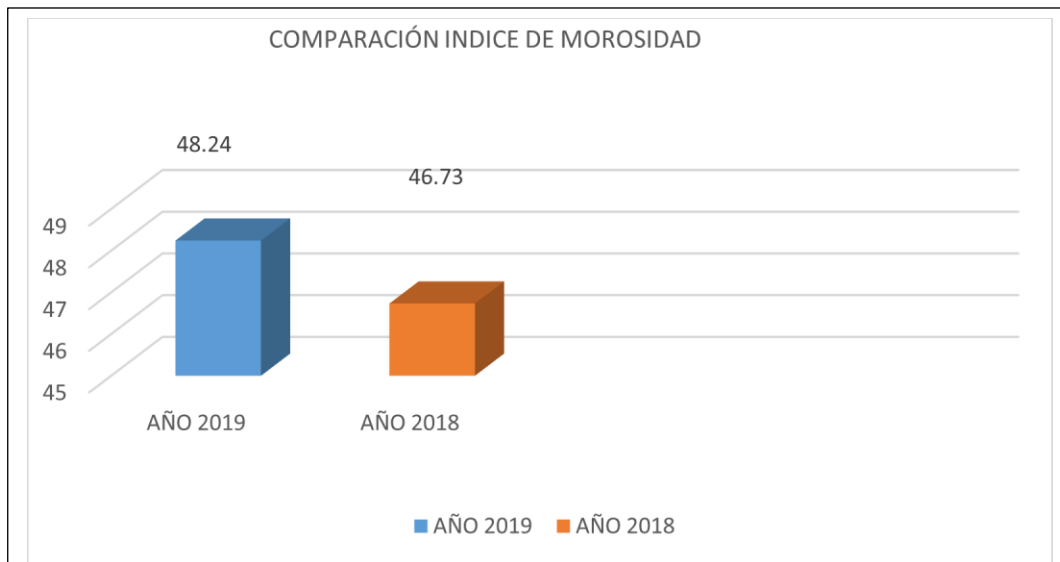


Figura 3

El índice de morosidad con respecto al año 2018 era de 46.73 y en el año 2019 ha aumentado en 1.51% lo que significa que incrementado a 48.24% eso debido a la mala gestión que realizó la empresa ya sea mejorando el control de sus deudas y aplicando sus estrategias pero eso no ha sido suficiente ya que todavía no baja el rango de 10% permitido para que pueda tener una cartera sana sin morosidad y que le ayude a tener una liquidez y estabilidad

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa

Tabla 4

¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la empresa comercial FRIONORTE para efectuar la cobranza?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	59	62
Incierto	21	22
Si	15	16
Total	95	100

Fuente: Investigación propia

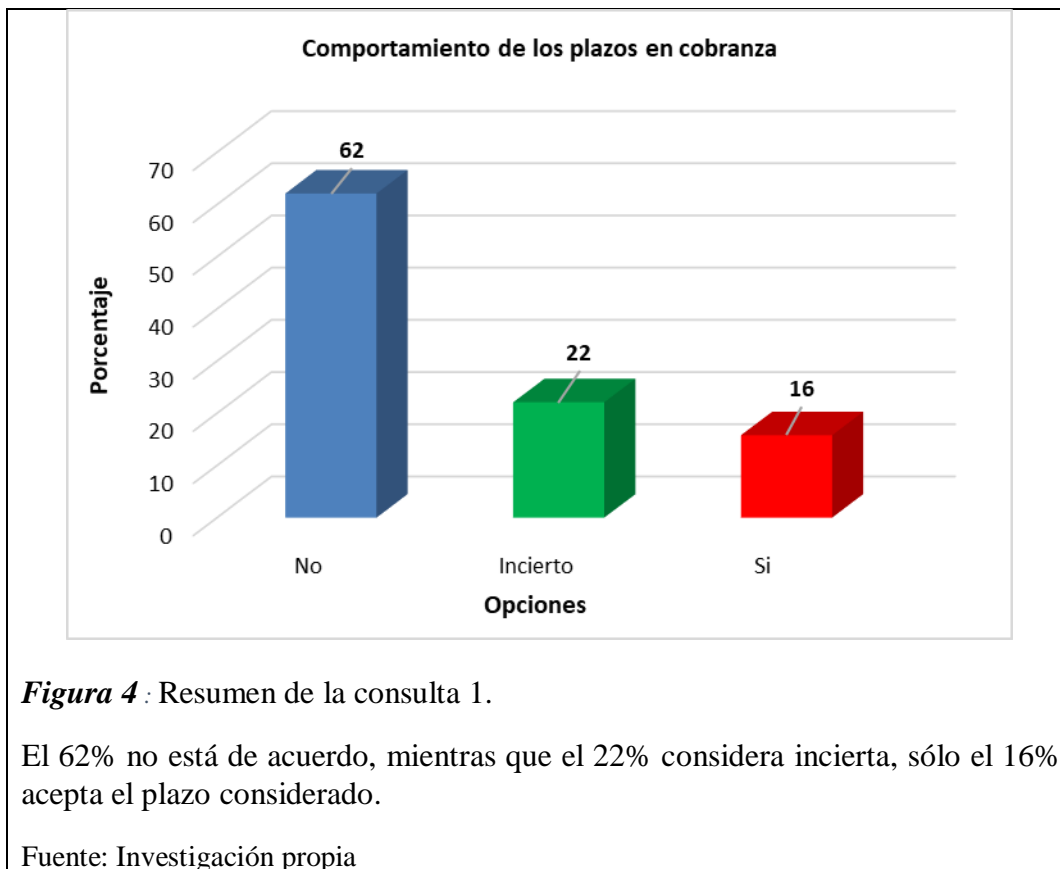


Tabla 5

¿La empresa realiza descuentos por pronto pago?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	44	46
Incierto	30	31
Si	22	23
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

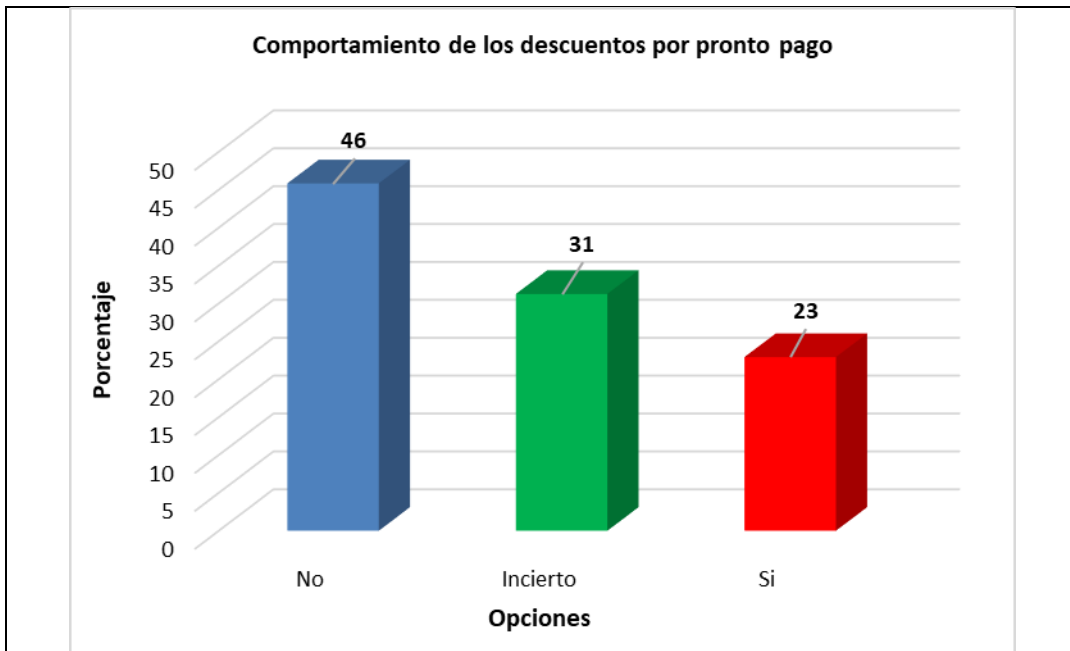


Figura 5: Resumen de la consulta 2.

El 46% admite no tener ningún descuento por pronto pago, mientras que el 31% cree recibir el descuento en algunas oportunidades, sin embargo, el 23% si obtiene el descuento por pago anticipado.

Fuente: Investigación propia

Tabla 6

¿Cree usted que la empresa debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	58	60
Incierto	23	24
Si	15	16
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

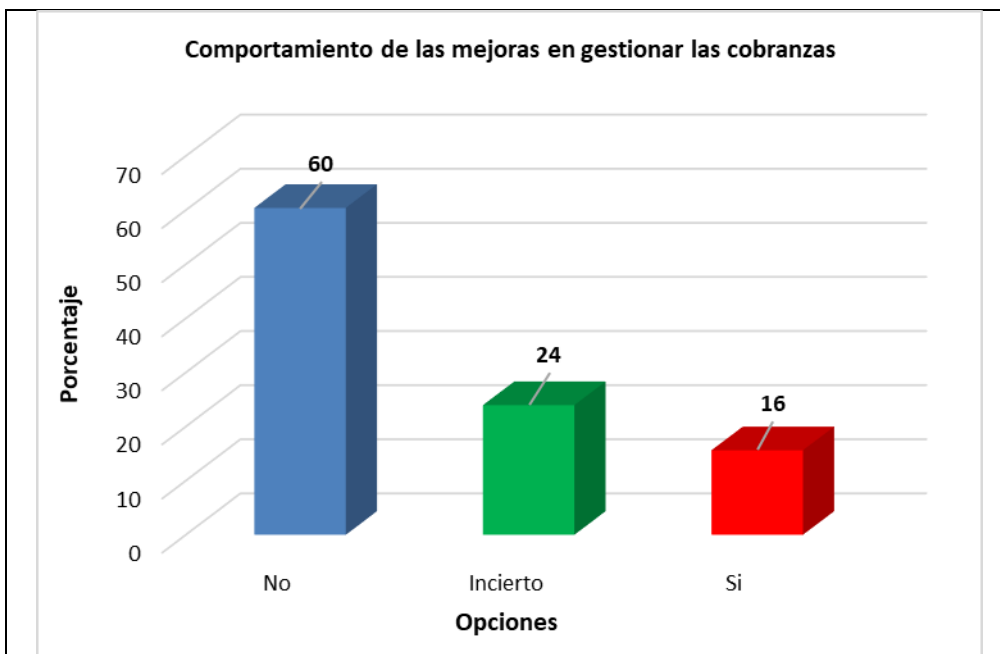


Figura 6: : Resumen de la consulta 3

El 60% considera que no, mientras que el 24% cree que debería mejorar sus acciones, sin embargo el 16% acepta el proceso de cobranza.

Fuente: Investigación propia

Tabla 7

¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L.?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	46	48
Incierto	30	31
Si	20	21
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

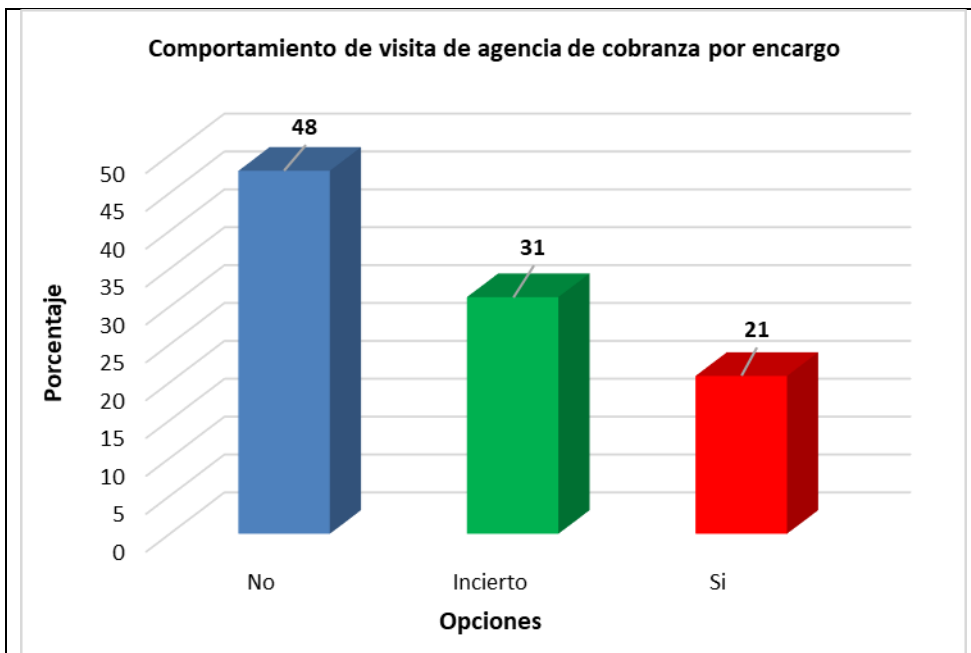


Figura 7: Resumen de la consulta 4

El 48% considera que no, mientras que el 31% responde en algunos momentos, sin embargo el 21% si ha tenido visitas de agencias de cobranza.

Fuente: Investigación propia

Tabla 8

¿Está conforme con las políticas de cobranza de la empresa?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	59	61
Incierto	25	26
Si	12	13
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

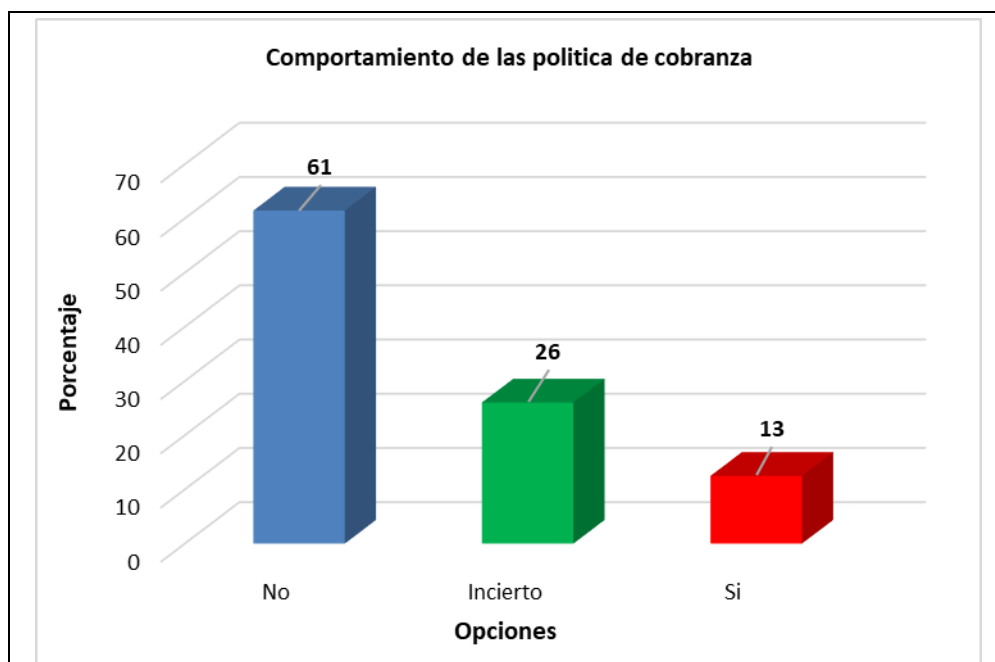


Figura 8: Resumen de la consulta 5

El 61% considera no aceptable las políticas de cobranza, mientras que el 26% responde que en algunos momentos son aceptable, sin embargo el 13% acepta las políticas de cobranza.

Fuente: Investigación propia

Tabla 9

¿La empresa le hace seguimiento sobre su deuda?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	46	48
Incierto	28	29
Si	22	23
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

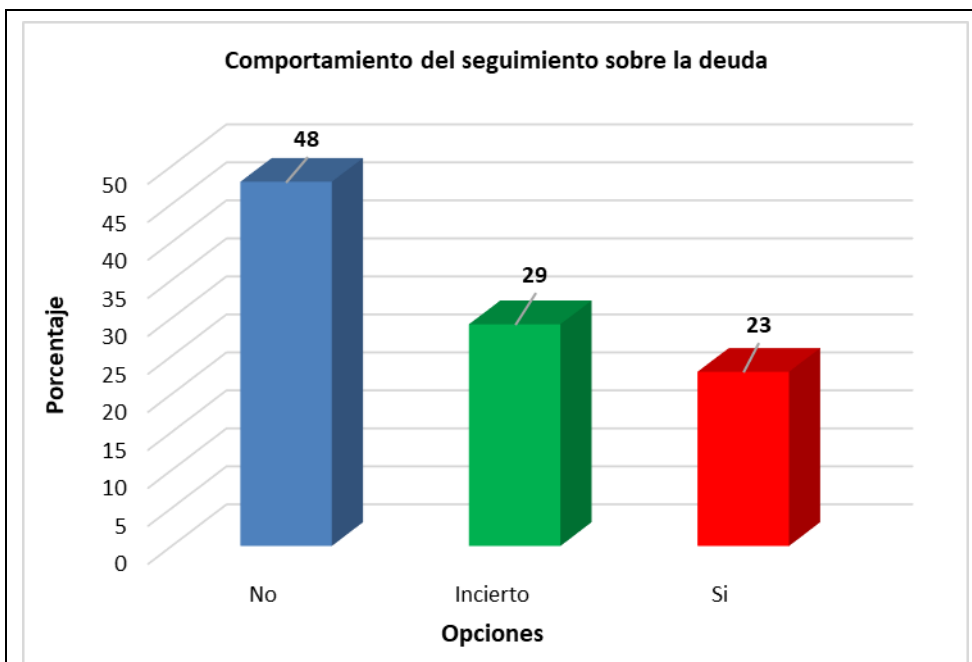


Figura 9: Resumen de la consulta 6

El 48% considera que no, mientras que el 29% responde que en algunos momentos, sin embargo el 23% acepta el seguimiento de la deuda.

Fuente: Investigación propia

Tabla 10

¿La empresa notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	61	64
Incierto	20	21
Si	15	16
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

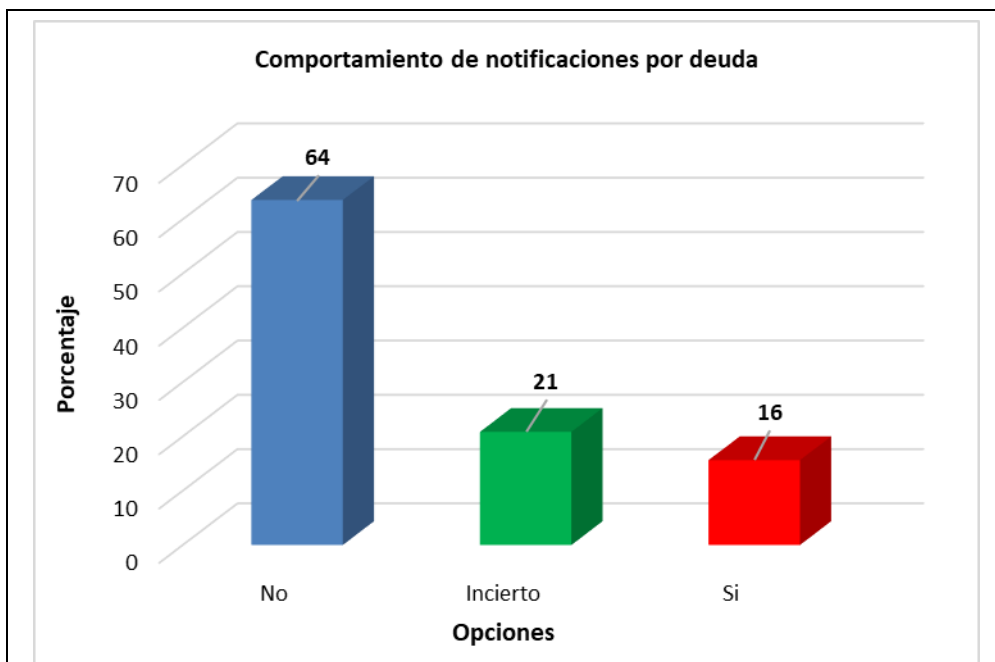


Figura 10: Resumen de la consulta 7

El 64% considera que no, mientras que el 21% responde que en algunos momentos, sin embargo el 16% si hay notificaciones por escrito.

Fuente: Fuente: Investigación propia

Tabla 11

¿La empresa a través de las llamadas telefónica hace la cobranza de sus deudas?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	56	58
Incierto	20	21
Si	20	21
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

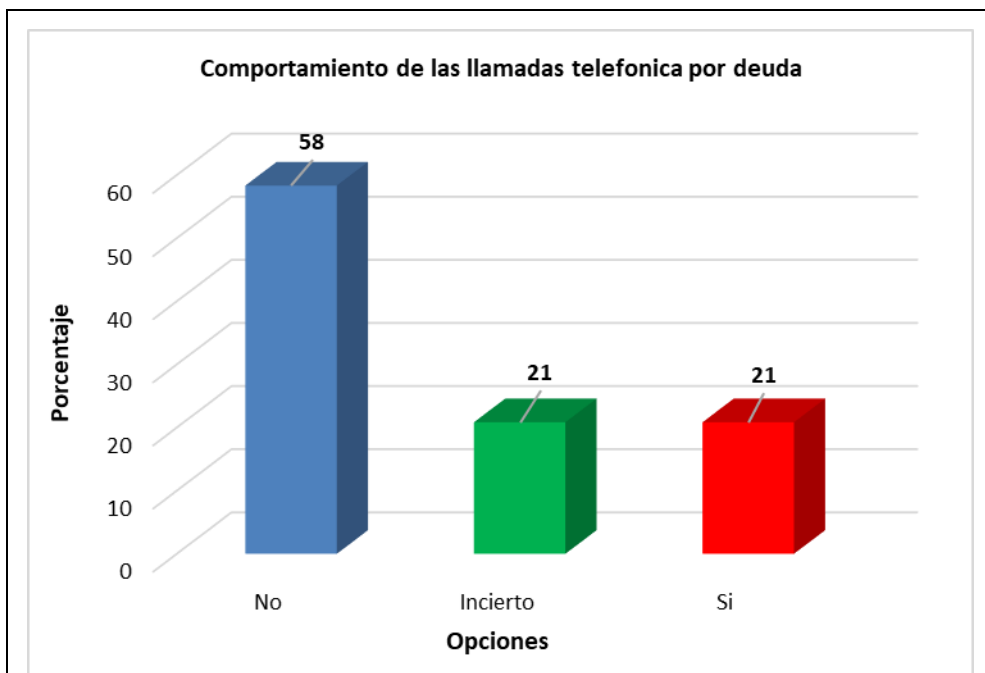


Figura 11: Resumen de la consulta 8

El 58% considera que no, mientras que el 21% responde que, en algunos momentos, sin embargo el 21% si ha recibido llamada telefónica sobre la deuda pendiente.

Fuente: Investigación propia

Tabla 12

¿La empresa debe realizar visitas personales para recordarle su deuda?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	54	56
Incierto	24	25
Si	18	19
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

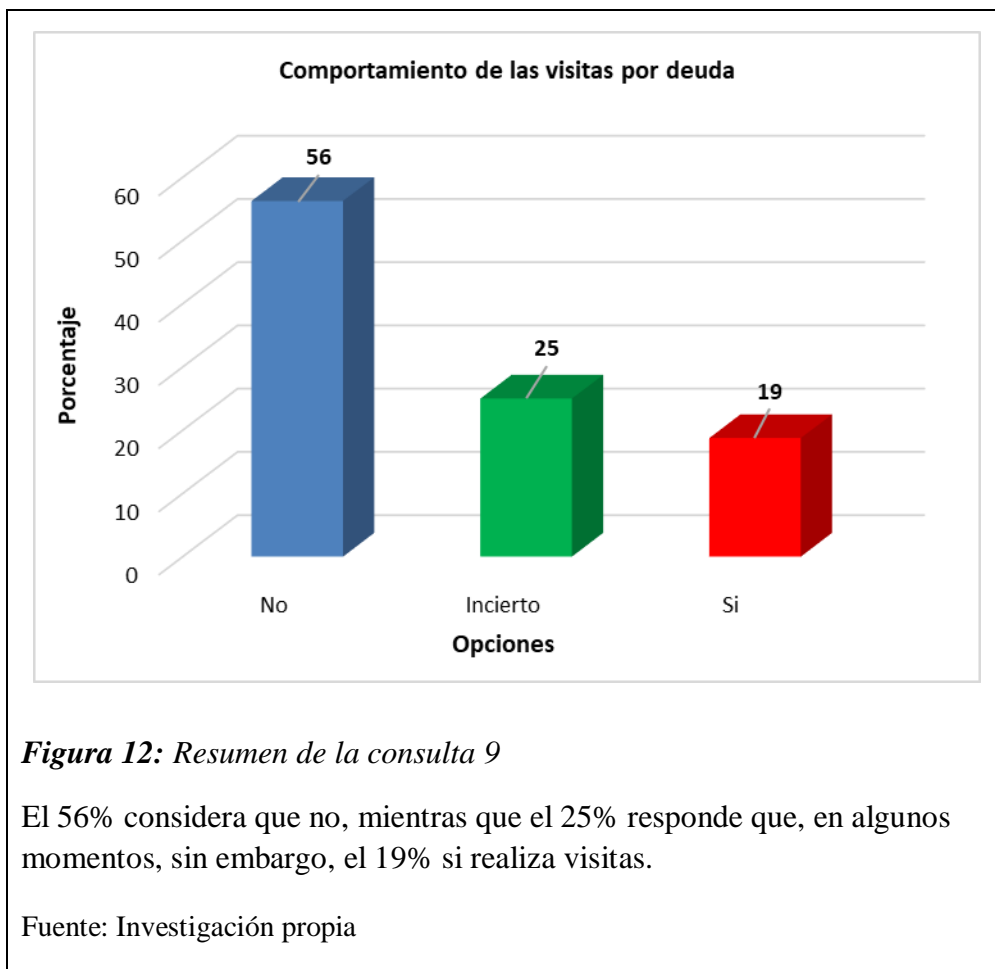


Figura 12: Resumen de la consulta 9

El 56% considera que no, mientras que el 25% responde que, en algunos momentos, sin embargo, el 19% si realiza visitas.

Fuente: Investigación propia

Tabla 13

¿Cree usted que la empresa debe capacitar al personal de cobranza?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	54	56
Incierto	21	22
Si	21	22
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

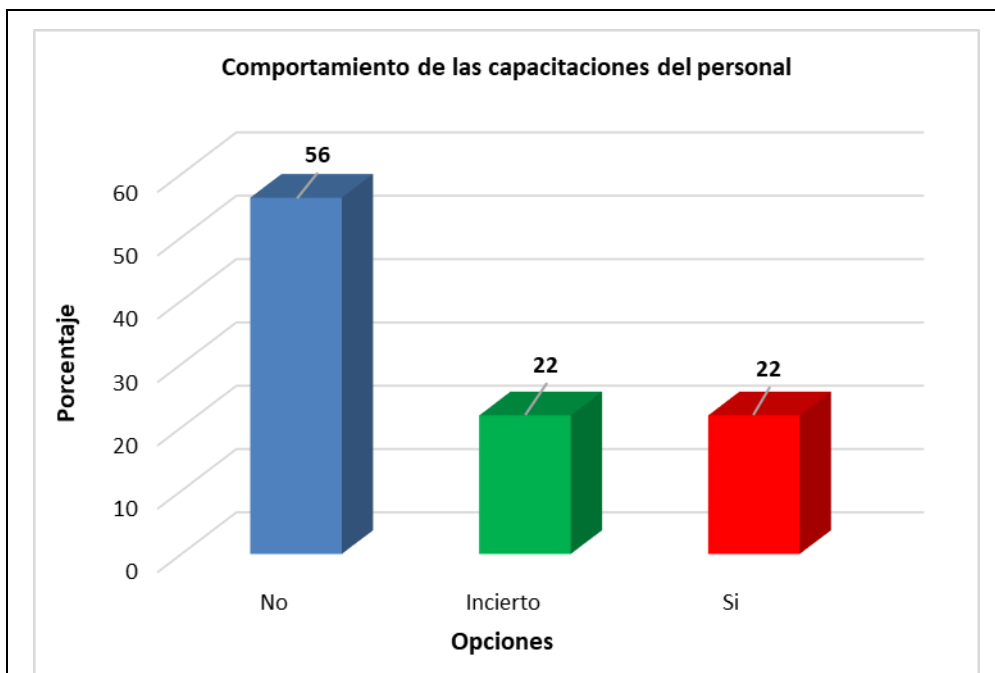


Figura 13: Resumen de la consulta 10

El 56% considera que no, debe poner trabajadores nuevos, mientras que el 22% responde necesario algunos cambios, sin embargo, el 22% acepta que se debe realizar capacitaciones a todo el personal de cobranza.

Fuente: Investigación propia

Tabla 14

¿La empresa le notifica avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	57	59
Incierto	33	34
Si	6	6
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

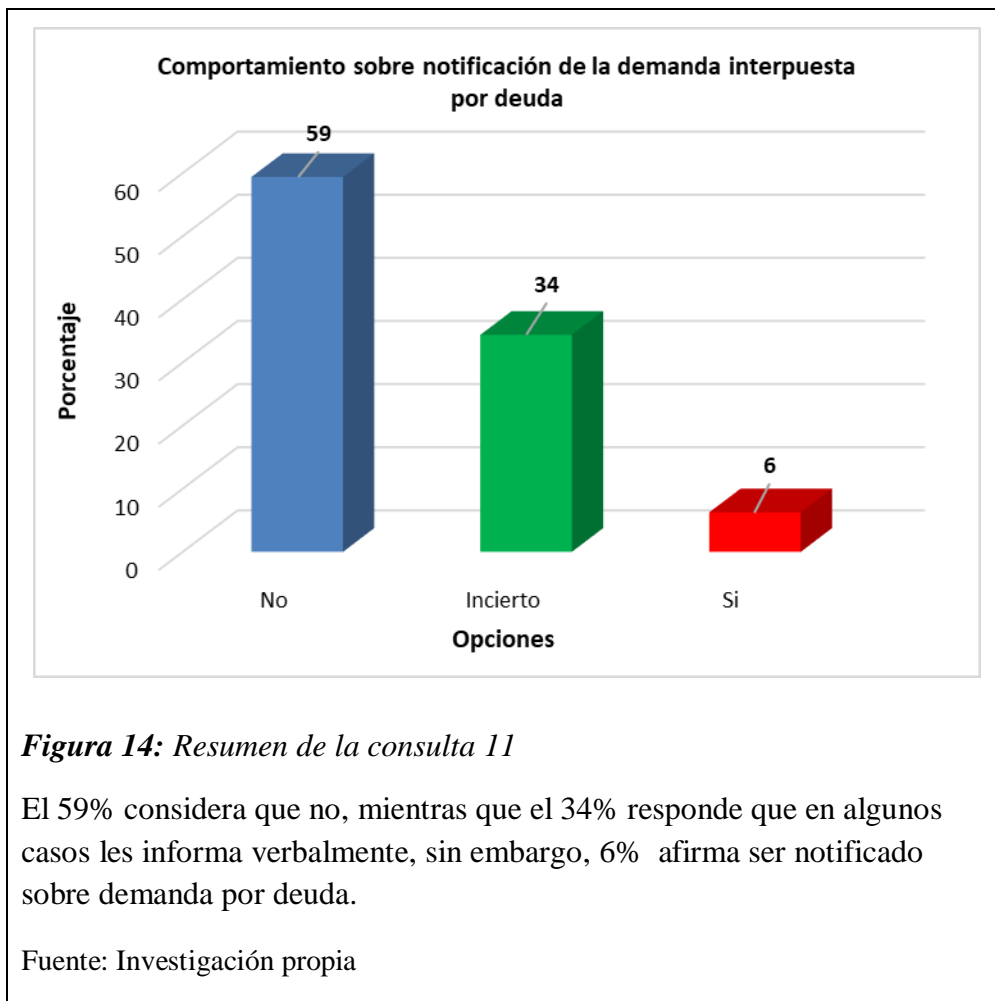


Tabla 15

¿La empresa le ha exigido el pago de su deuda a través de un proceso judicial?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	88	92
Incierto	6	6
Si	2	2
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

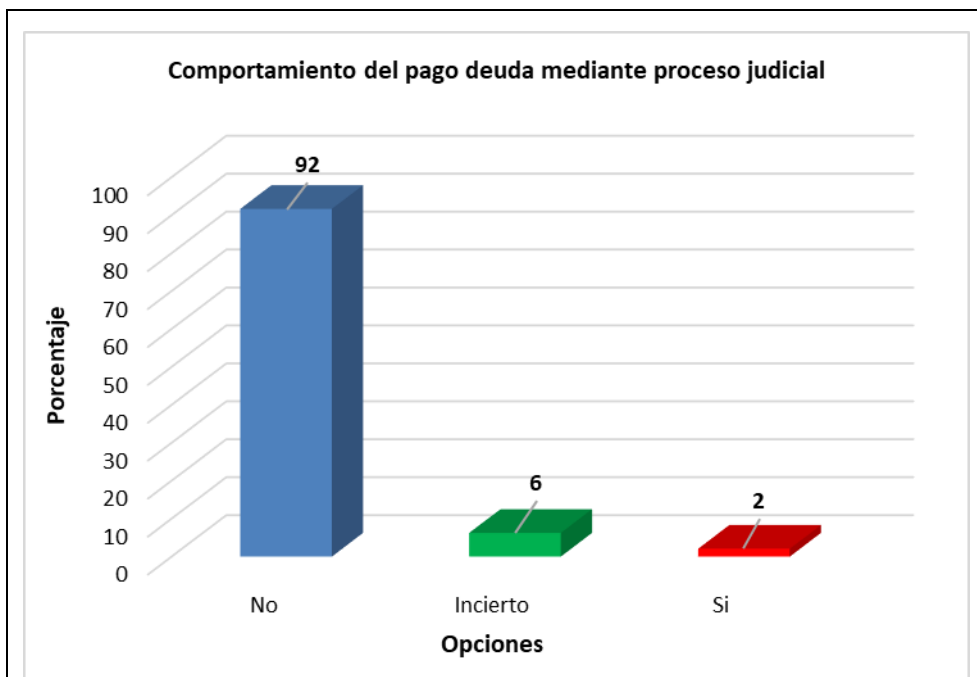


Figura 15: : Resumen de la consulta 12

El 92% afirma que la empresa no realiza cobranza judicial, mientras que el 6% considera intervenida en algunas ocasiones, sin embargo el 2% asegura tener inicio de cobranza judicial.

Fuente: Investigación propia

Tabla 16

¿Usted cumple con el calendario de pago establecido por la empresa?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	39	41
Incierto	31	32
Si	26	27
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

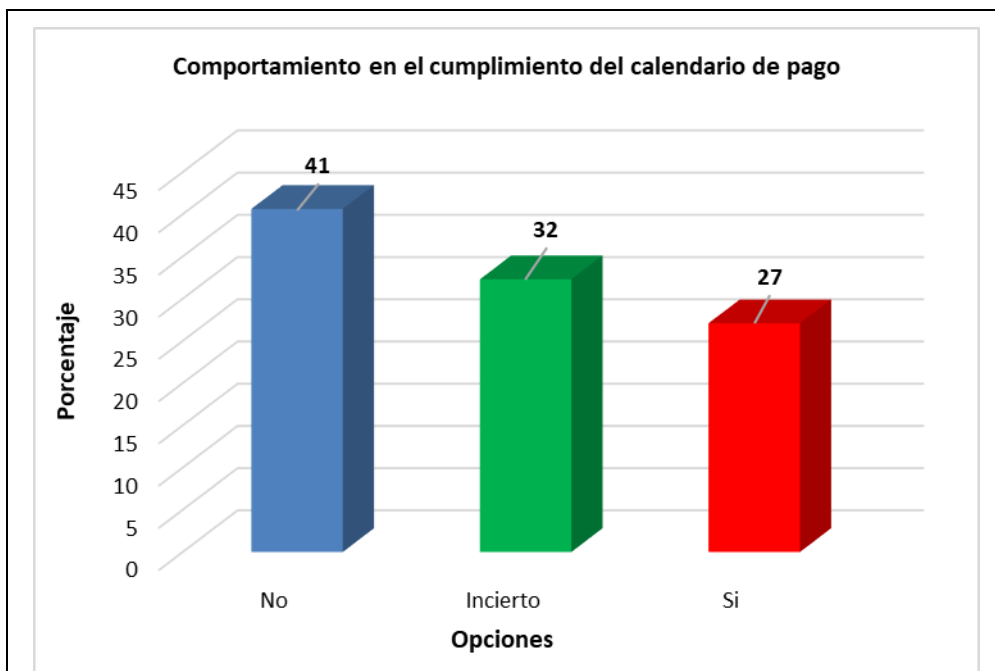


Figura 16: Resumen de la consulta 13

El 41% considera que no cumple, mientras que el 32% responde cumplir con ciertos atrasos, sin embargo el 27% si cumple con el pago en su fecha programada.

Fuente: Investigación propia

Tabla 17

¿Usted cumple con sus obligaciones de pago?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	48	50
Incierto	26	27
Si	22	23
Total	96	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

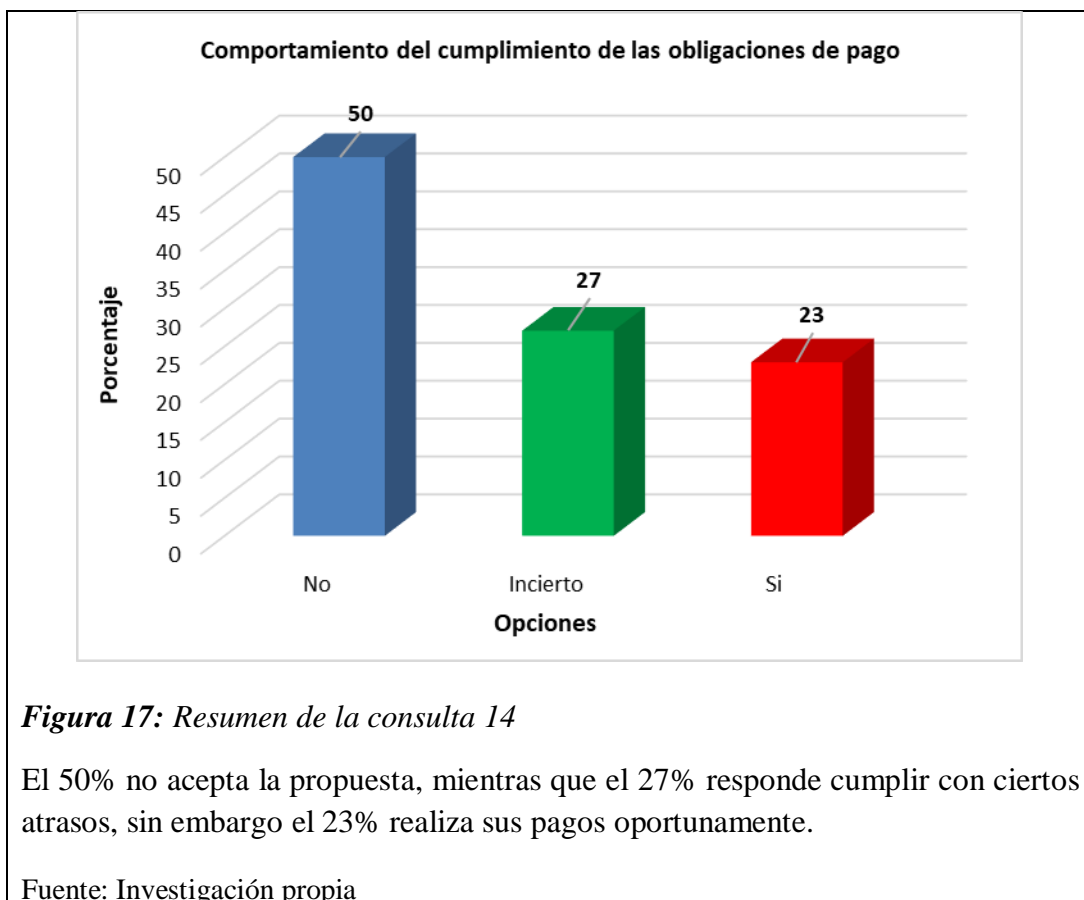


Tabla 18

¿La empresa le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	42	44
Incierto	29	30
Si	25	26
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

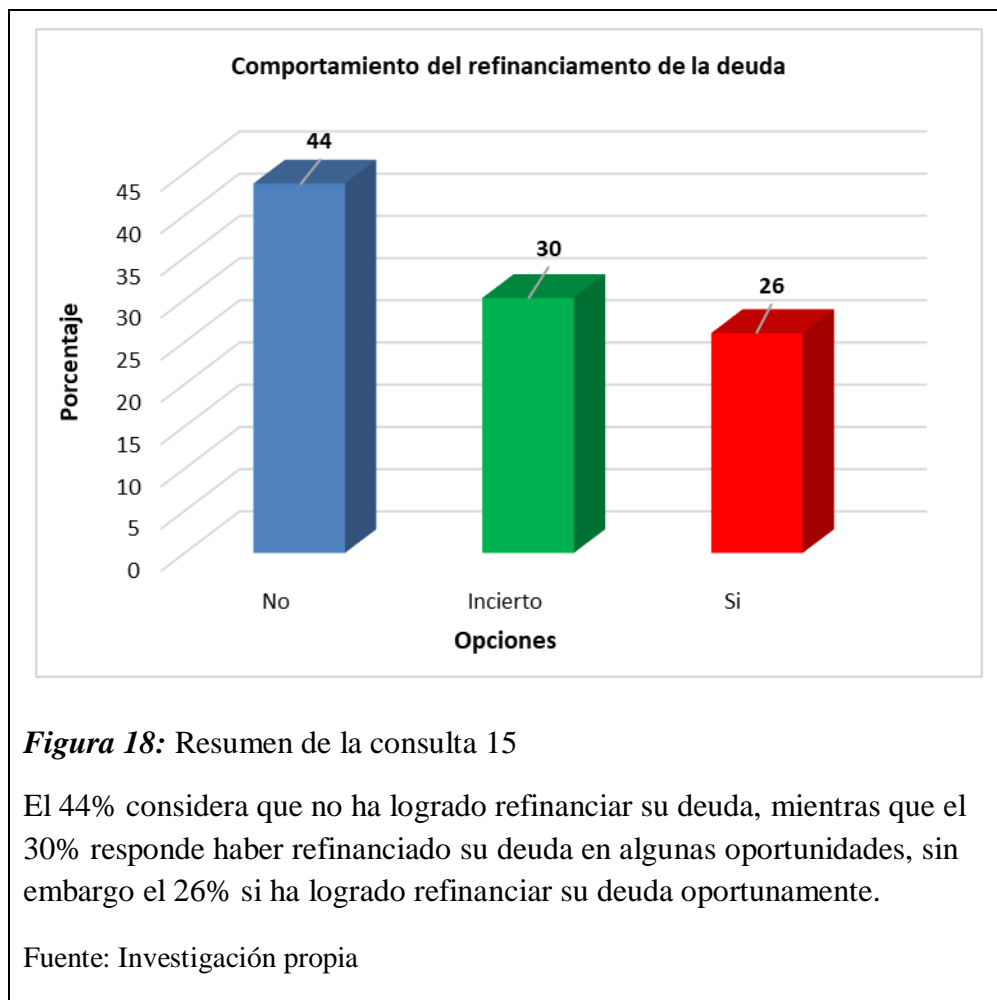


Tabla 19.

¿Sus obligaciones a corto plazo están respaldadas por su liquidez?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	59	61
Incierto	22	23
Si	15	16
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

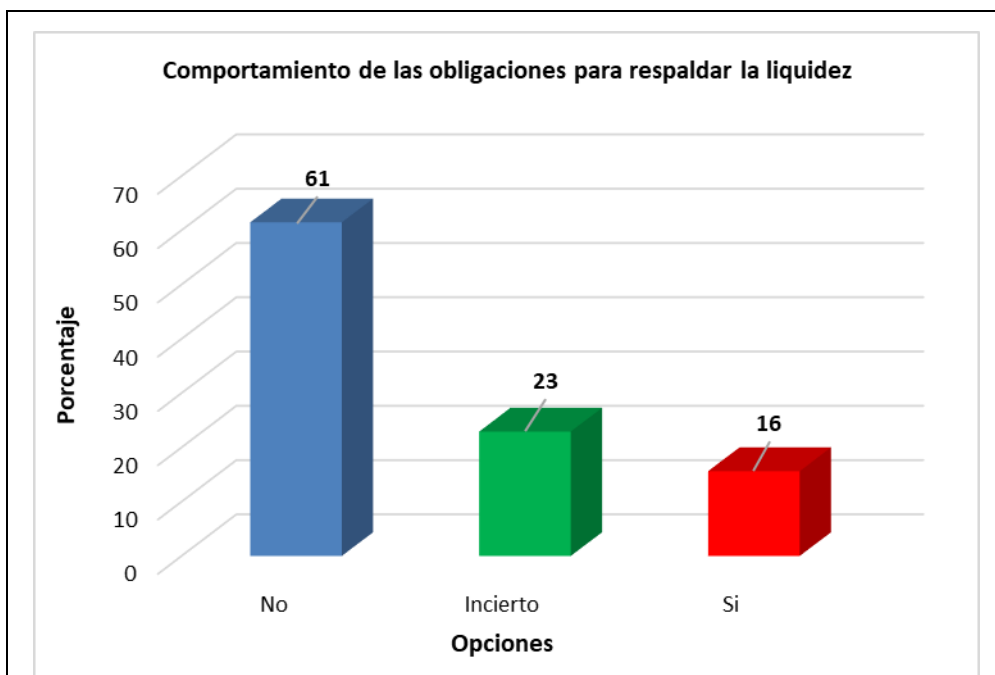


Figura 19: Resumen de la consulta 16

El 61% no respalda todo su capital y lo reinvierten, mientras que el 23% responde disponer de un ahorro para cumplir con las obligaciones mensuales, sin embargo, el 16% dispone de fondos respaldada por la liquidez.

Fuente: Investigación propia

Tabla 20

¿Considera usted que el incumplimiento de sus pagos se debe a su falta de liquidez?

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	26	27
Incierto	30	31
Si	40	42
Total	96	100

Fuente: Investigación propia

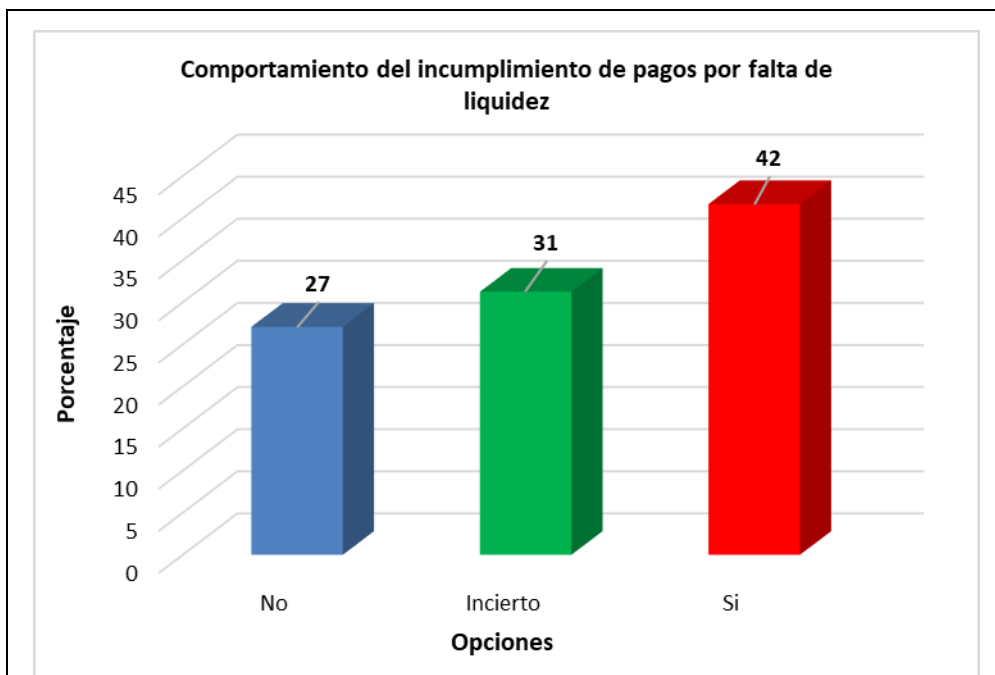


Figura 20: Resumen de la consulta 17

El 27% no paga a tiempo, mientras que el 31% responde cumplir con ciertos atrasos hasta lograr reponer su liquidez, sin embargo, el 42% si incumple los pagos por falta de liquidez.

Fuente: Investigación propia

Tabla 21

Gestión Dimensión de cobranza

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	266	56
Incierto	129	27
Si	84	18
Total	479	100

Fuente: Investigación propia

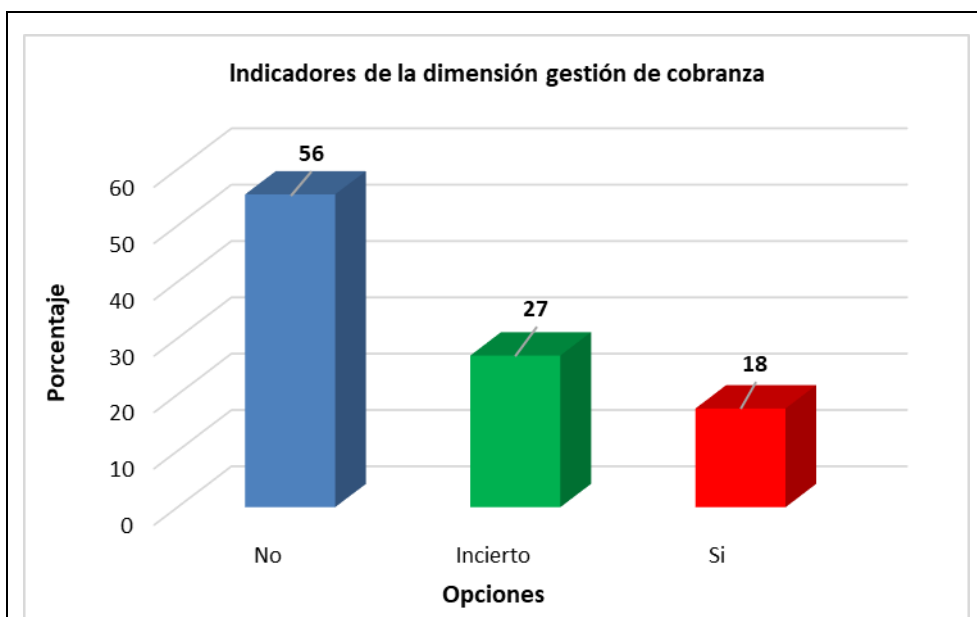


Figura 21: *Indicadores de la dimensión gestión de cobranza*

El 56% acepta, la mala gestión de los procesos de cobranza, mientras que el 27% considera aceptable por que el cliente es responsable y cumple sus pagos con algunas deficiencias, sin embargo el 18% cumplen su compromiso de pago oportunamente

Fuente: Investigación propia

Tabla 22

Dimensión Seguimiento de Cobranza

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	271	56
Incierto	113	24
Si	96	20
Total	480	100

Fuente: Investigación propia

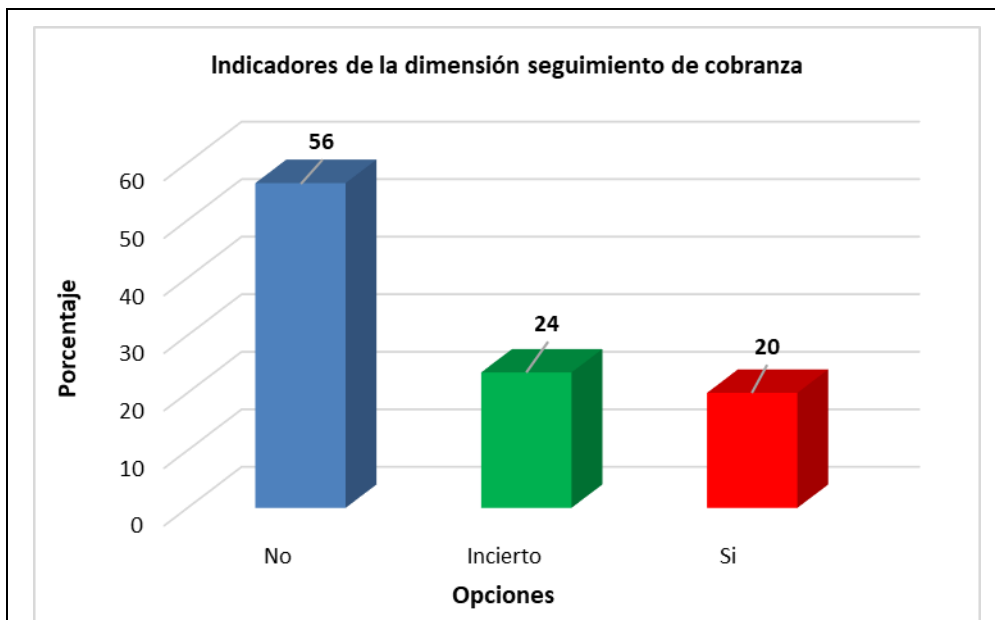


Figura 22: *Indicadores de la dimensión seguimiento de cobranza*

El 56% acepta la deficiente gestión en cobranza, mientras el 24% poco acepta el seguimiento actual, sin embargo el 20% acepta los procesos de seguimientos.

Fuente: Investigación propia

Tabla 23
Dimensión Cobranza Legal

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	145	76
Incierto	39	20
Si	8	4
Total	192	100

Fuente: Investigación propia

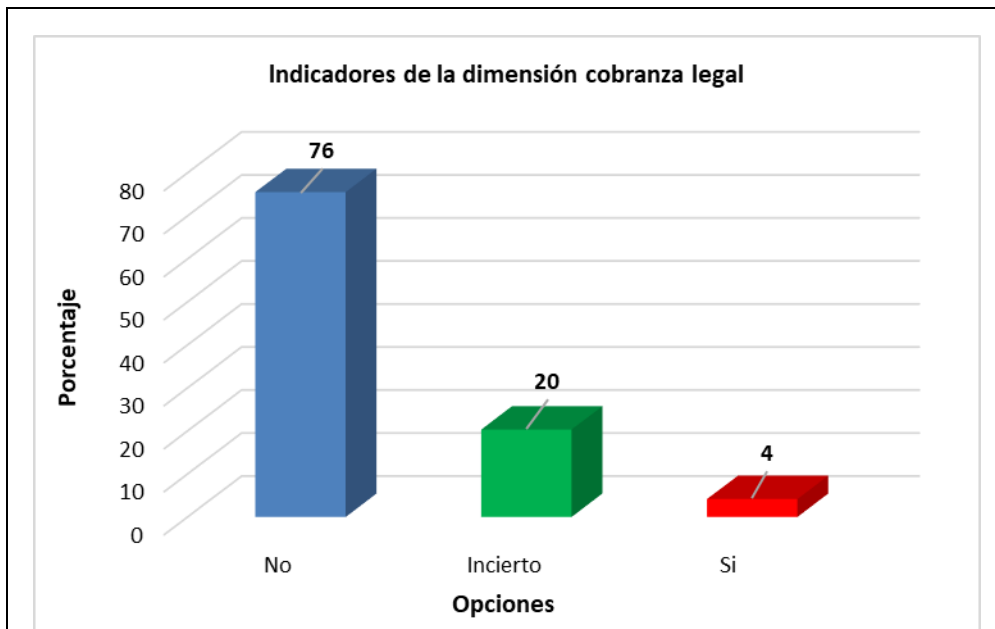


Figura 23: *Indicadores de la dimensión cobranza legal*

El 76% acepta que no aplica eficientemente la gestión de cobranza mediante procesos legal, mientras que el 20% considera que la empresa utiliza notificaciones judiciales para obligar el pago, sin embargo el 4% asegura la intervención judicial.

Fuente: Investigación propia

3.1.3. Estrategias de cobranza para a reducir la morosidad

Tabla 24

Dimensión Incumplimiento de la obligación

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	129	45
Incierto	86	30
Si	73	25
Total	288	100

Fuente: Investigación propia

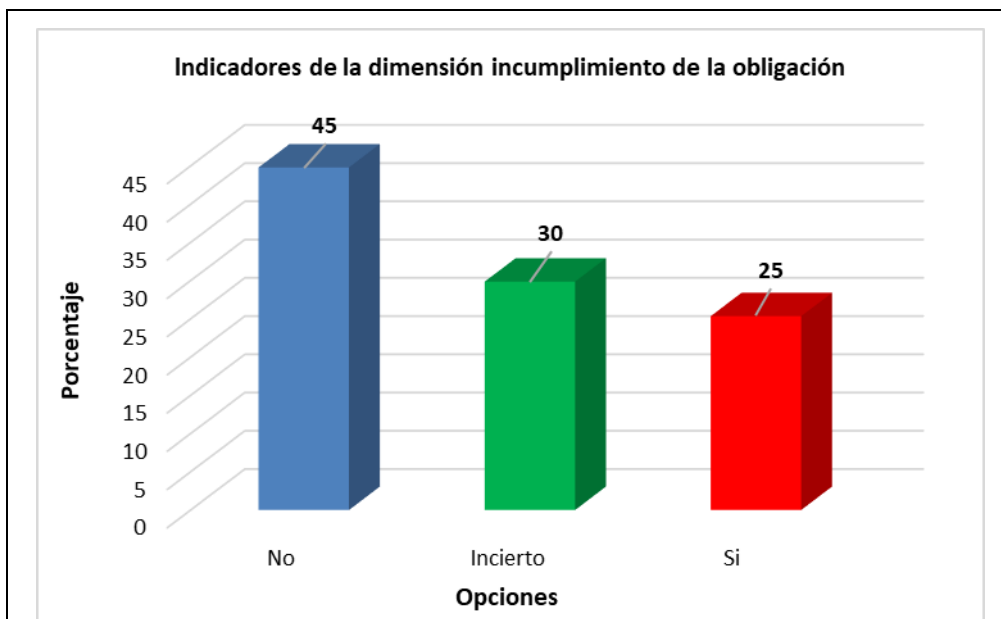


Figura 24: *Indicadores de la dimensión incumplimiento de pago*

El 45% acepta el incumplimiento de pago, mientras que el 30% incumple los pagos y amortiza su deuda, sin embargo el 25% son clientes responsables que cumplen el pago de su deuda.

Fuente: Investigación propia

Tabla 25
Dimensión Liquidez

Opción	Continuidad	Porcentaje
No	85	44
Incierto	52	27
Si	55	29
Total	192	100

Fuente: Investigación propia

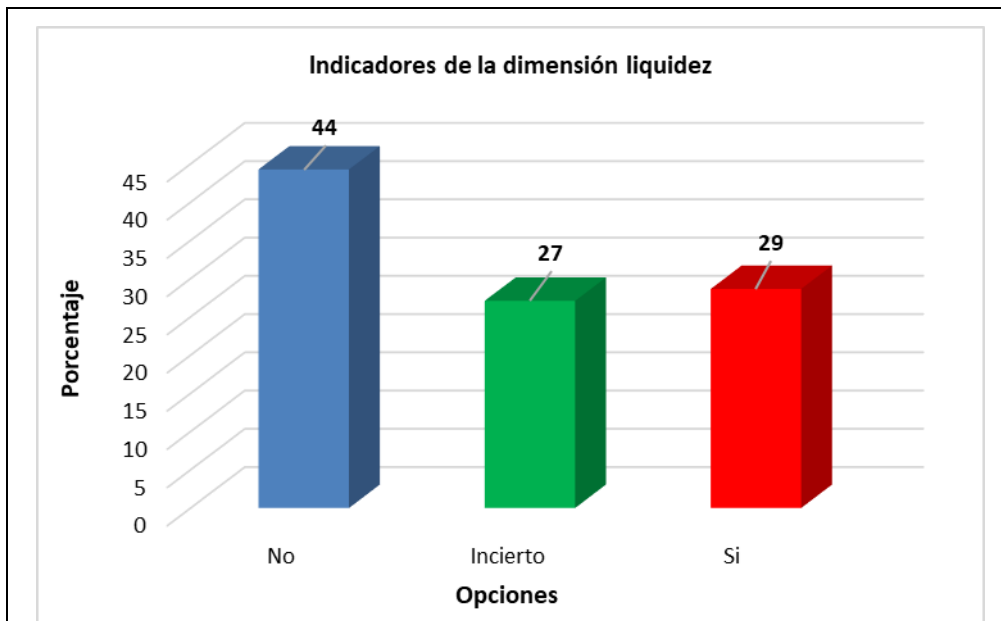


Figura 25: Indicadores de la dimensión liquidez

El 44% no incumplen los pagos por falta de liquidez, mientras que el 27% a veces incumplen, pero amortiza su deuda, sin embargo el 29% siempre incumplen pago por falta de liquidez.

Fuente: Investigación propia

3.1.4. Confiabilidad observación

Tabla 26

Resumen de casos procesados

Casos	Número	Porcentaje
Válido	100	100
Excluido	0	0
Total	100	100

Fuente: Investigación propia

Tabla 27

Confiabilidad “ α ” de los casos procesados

% Proceso Base	% Estimación
73	84

Fuente: Investigación propia

Análisis: Según (George & Mallery, 2003) determina como resultado “**Acceptable**” al porcentaje base obtenido siendo el 73% y la calificación “**Buena**” al porcentaje de estimación siendo el 84%; por lo tanto se denomina que la investigación desarrollada es “**Viable**”, asegurando la inversión para su implementación.

3.1.5. Matriz de correlaciones entre elementos – observación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1.000																
2	0.086	1.000															
3	0.396	0.175	1.000														
4	0.197	0.210	0.371	1.000													
5	0.228	0.203	0.239	0.321	1.000												
6	0.200	0.162	0.122	-0.118	0.228	1.000											
7	0.429	0.245	0.281	0.061	0.321	0.194	1.000										
8	0.068	0.218	0.164	0.328	0.281	0.057	0.151	1.000									
9	0.301	0.237	0.292	0.334	0.395	-0.005	0.196	0.190	1.000								
10	0.196	0.184	0.374	0.158	0.319	0.074	0.225	0.178	0.384	1.000							
11	0.330	0.298	0.239	0.109	0.195	0.313	0.183	0.166	0.220	0.051	1.000						
12	0.161	0.193	0.260	0.101	0.206	0.120	0.300	0.177	0.206	0.395	0.189	1.000					
13	0.212	0.292	0.228	0.021	0.184	0.105	0.191	0.272	-0.091	0.093	0.198	0.132	1.000				
14	0.210	0.140	-0.098	0.082	-0.103	0.119	0.240	0.267	0.196	0.166	0.215	0.213	0.175	1.000			
15	-0.100	0.154	0.153	0.203	0.142	-0.131	-0.095	0.251	0.306	-0.071	0.153	0.147	0.116	0.047	1.000		
16	0.355	-0.001	0.159	0.184	0.413	0.187	0.303	0.232	0.242	0.251	-0.071	-0.103	-0.097	-0.022	-0.086	1.000	
17	0.356	0.138	0.240	0.043	0.165	0.230	0.290	-0.127	0.140	0.054	0.176	0.121	0.187	0.103	0.183	-0.182	1.000

Fuente: Investigación propia

Análisis: Entre variables la correlación es positiva, si aumenta la aplicación de las estrategias de cobranza disminuye la morosidad de manera progresiva.

Es necesario tener en cuenta que:

- La deuda aumenta progresivamente en cada periodo de cierre contable.
- Se realiza seguimiento a sus clientes, pero no es suficiente
- No cuenta con estrategias establecidas por lo que la gestión no asido buena
- El operador de recaudación tiene la responsabilidad de cobrar, facturar, depositar y registrar la liquidación diaria.
- El periodo promedio de cobranza es de 25 a 30 días
- La empresa cuenta con una cartera de clientes morosa pesada del 30%, sin embargo se dispone de liquidez para cumplir obligaciones con terceros entre 60-65 días.
- Se tiene proyectada utilizar agencias de recaudación para facilitar pagos.

3.2. Discusión de resultados

Respecto al primer objetivo específico

Se analizó la deuda y se determinó el promedio de recaudación como nos muestra la tabla 1 siendo para el año 2018 en 58.89 días y para este año 86.95 días lo cual nos indica que no se logró reducir , también se analizó el índice de cartera por cobrar vencida según la tabla 2 donde para el 2018 es de 68.75% y para el año 2019 es de 70.56% donde nos indica que la cartera por cobra a aumentado y finalmente el índice de morosidad según la tabla 3 para el año 2018 es de 46.73% y para el presente año se encuentra en 48.24% lo cual nos indica que no se ha hecho una gestión adecuada ya que no se encuentra en el rango del 10% que es lo aceptable , y lo podemos respaldar con lo que dice Contreras M(2016) nos indica que la cobranza es un indicador no seguro para que la empresa logre la meta establecida.

Según los que nos mencionó el gerente en la guía de entrevista (Anexo 2) su espacio media de pago se estima entre 25 a 30 días , en una parte tiene razón pero esto no es para todos ya que los resultados obtenidos no reflejan que hay deudas de hasta 90 días lo cual significa que no se cumple con lo establecido y en lo que si estamos de acuerdo es en respecto a la morosidad ya que nos indicó que ha aumentado y efectivamente la morosidad se incrementó según lo que nos refleja en la tabla 3.

Respecto al segundo objetivo específico

La tabla 21 indica que El 56% acepta, la mala gestión de los procesos de cobranza, mientras que el 27% considera aceptable por que el cliente es responsable y cumple sus pagos con algunas deficiencias, sin embargo, el 18% cumplen su compromiso de pago oportunamente

En cuanto al cobro tabla 22 señala que el 56% acepta la deficiente gestión en cobranza, mientras el 24% poco acepta el seguimiento actual, sin embargo, el 20% acepta los procesos de seguimientos. Esto confirma lo que nos dice *Ramírez M.V. (2016)*, “*Describe que, al no contar con un método de cobranza, y carecer de estrategias de cobro, al no existir el rastreo apropiado y carencia de métodos esto conlleva a que exista mora de los deudores y no ayuda a corregir la función económica.*”

Según la guía (Anexo 2) que se realizó al gerente la empresa hace seguimiento y visitas personales, que se encuentra evaluando utilizar la agencia de cobranza, bueno creo que la empresa no está realizando bien estas estrategias porque han sido ineficientes y mal aplicadas ya que no ha logrado reducir la morosidad lo cual significa que hay una mala gestión.

Respecto al tercer objetivo específico

Para poder proponer las estrategias de cobranza se tomó como referencia el análisis de las tablas para poder ver el comportamiento de pago de los clientes

La tabla 24 hace referencia que el 45% acepta el incumplimiento de pago, mientras que el 30% incumple los pagos y amortiza su deuda, sin embargo, el 25% son clientes responsables que cumplen el pago de su deuda. Estos resultados coinciden con lo que nos menciona *Miranda S, Romina A, (2017)*, *que las estrategias de cobranza guardan correlación con el atraso de los clientes y una frágil semejanza con la falta de solvencia económica*

Esto también queda respaldado con lo que nos dijo el gerente de la empresa (Anexo 2) que ellos no cuentan con estrategias de cobranza establecidas, que la cobranza la realiza la misma persona encargada de varias áreas lo cual delimita su función y no hay un buen control de los cobros.

Por lo tanto, de acuerdo con los resultados que nos arroja el comportamiento de incumplimiento de pagos por parte de los clientes creemos que debemos de mejorar las estrategias como descuento por pronto pago las llamadas telefónicas, las notificaciones por escrito, las visitas personales, etc. Pero creemos también que el Factoring es una estrategia que se debe de considera para reducir la morosidad ya que le permitirá contar con efectivo para enfrentar sus deberes a un corto periodo y la herramienta preventiva EQUIFAX basada en conocimientos técnicos que ayudara a examinar el historial financiero de deudores.

3.3. Aporte práctico

PROPUESTA

PLANTEAR ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L. CHICLAYO
2019

Diagnostico Situacional

Misión

Brindar un servicio eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas.

Visión

Acaparar el mercado comercial de venta y prestación de servicio de aire acondicionado a nivel regional y nacional.

Análisis FODA

Fortaleza

- Es una de las pocas empresas que vende y presta servicio de aire acondicionado
- Cuenta con personal capacitado para la prestación de servicios
- Tiene un buen posicionamiento en el mercado
- Cuenta con clientes que necesitan del producto en la región

Oportunidades

- Existencia de clientes potenciales en el mercado

- Expansión en el mercado local y regional
- Posicionarse en el mercado local y regional
- Publicidad por redes sociales e internet.

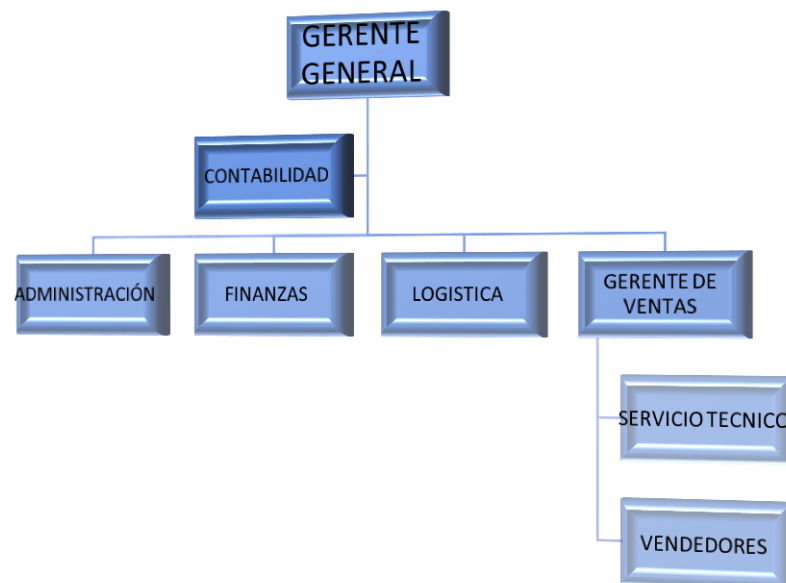
Debilidades

- No cuenta con un área de cobranzas
- No tiene políticas y estrategias de cobranzas establecidas
- Sus cobros los realiza una sola persona quien desempeña varias funciones.

Amenazas

- No todos los meses las empresas compra este producto
- Aparición de nuevos competidores
- El clima

Estructura orgánica.



DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Tiene como objetivo proponer estrategias de cobranza de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L. con el propósito de reducir la morosidad de los clientes ayudando así a mejorar su recaudación y recuperación de deudas que le permitirá afrontar sus obligaciones que tiene a corto plazo.

Estrategia 1

Incremento de días del seguimiento de los clientes

Cobranzas personales

Esta estrategia se realizará para aquellos clientes que superen los 60 días de plazo ya que esta demanda tiempo y dinero. Esta estrategia permite tener contacto directo con el cliente y poder ver su actitud frente a esta cobranza.

Se conversará con el cliente para saber su problema y qué medidas tomar

- El trato debe ser amable y tolerante con el cliente
- Cada 15 días se realizara la visita
- Tratar de llegar a un acuerdo para que pague sus deudas en un plazo determinado.
- Todo compromiso quedara registrado en un documento firmado por ambas partes.

Estas estrategias quedan respaldadas en la tesis de Núñez y Pinedo (2018) donde logro reducir la morosidad en 10 % aplicando estas estrategias lo cual nos indica que si son recomendable aplicar.

Estrategia 2

Uso de la tecnología y comunicaciones

El seguimiento de la cobranza se realizará de la siguiente manera:

Notificación por escrito:

Se realizará a clientes que superen los 31 días de atraso

- se le enviara al cliente una notificación por escrito en donde se le informa sobre su deuda
- se realizará también envíos de correos electrónicos por email para clientes que ya vencieron y que van a vencer
- la redacción de la notificación será concisa, clara y amable con el propósito que el cliente se sienta bien y pueda reaccionar de la mejor manera y así tener éxito.

Esta estrategia para que tenga éxito según Morales y Morales debe de ser bien redactada y con un tono amable.

Llamadas telefónicas:

- Se realizará una lista de los clientes que se retrasen de 31 días a más.
- Se hará Llamadas de seguimiento hasta conseguir un contacto con el cliente.
- Se generará un reporte de llamadas realizadas para tener la información actualizada.

- Por último, el trato hacia el cliente debe de ser amable y cortés para poder tener éxito.

Estrategia de prevención Equifax

Equifax es una empresa considerada uno de los mayores proveedores de información crediticia a nivel mundial a través de esta empresa permite la evaluación para el otorgamiento de crédito.

Es una estrategia de prevención basada como herramientas en el conocimiento técnico en los clientes con un costo al año de S/1,320.00 por el servicio de base de datos y por plataforma collector Infocorp S/920.00 además recibirán capacitación para el personal que tendrá a cargo el manejo de esta herramienta.

Todo esto ayudara a tener un mejor control sobre el historial crediticio de los clientes antes de otórgales un crédito ya que se evaluará y se consultara si tiene alguna deuda y se podrá gestionar sus acciones de cobranza a través de campañas respaldadas por la marca Infocorp y además se espera prevenir la morosidad.

Estrategia 3

Uso de indicadores financieros y cobranza por adelantado

Contratar el servicio de Factoring

Se creyó conveniente proponer la contratación el servicio de Factoring por el problema de morosidad que atraviesa la empresa ya que su gestión no asido buena.

Pasos para seguir la contratación del Factoring:

- La empresa cede sus facturas negociables a la entidad financiera a través de un contrato marco de cesiones de Factoring.
- La entidad notifica al deudor mediante una carta notarial que el documento ha sido cedido e inicia la gestión de cobro.
- El banco tras una rápida verificación y evaluación anticipa los fondos al cliente
- El banco se encargará de cobrarle al deudor para que cancele el documento en el plazo acordado.

Coste

La entidad financiera aplicara lo siguiente:

Simulación de Operación Factoring	
Monto de factura	270,250.00
% de resguardo	15%
Monto resguardado	(40,537.50)
N ° de meses	3
Disponible a cobrar	<hr/> 229,712.50
Interese más gastos pagados	(12,636.60)
Abono neto	<hr/> 217,075.90

Después de cumplido los tres meses la entidad cobrará el total de la factura y procederá a devolver el porcentaje que descontó.

El Factoring transforma las ventas de crédito en operaciones al contado y mejorara la capacidad de financiación del negocio, disminuye sus cuentas por cobrar, mejora los indicadores de gestión y minimiza su riesgo crediticio.

Descuento por pronto pago

Esta estrategia se aplicará para que los clientes tengan un incentivo y será beneficioso tanto para la empresa como para el cliente

- Se le hace un descuento de 5% si paga antes de los 20 días respecto a la fecha de vencimiento
- Se le hará un descuento de 3% si paga antes de los 15 días respecto a la fecha de vencimiento
- Se otorgará una mayor línea de crédito por su cumplimiento en los pagos.

Reducir el Periodo promedio de cobranza

- Se disminuirá los plazos de cancelación modelo en las facturas ósea para que los plazos no sean muy largos

- Apresurar el proceso de facturación en donde se debe enviar lo más pronto posible
- Instaurar estímulos existentes al rápido pago de este modo que el cliente no lo tome como persecución en busca de la cobranza
- Lo recomendable es que la cobranza se realice dentro de los primeros 30 días permitiéndole a si a la entidad tener solvencia económica para cumplir con sus pagos

Esta estrategia es recomendable y ha dado resultados óptimos y se sustenta en la aplicación de la norma que promulgo Francia la cual redujo el periodo promedio de cobranza en 10 días y logro reducir la morosidad en 60 % .

Sinceramiento de la Cuenta por Cobrar

Se procederá a provisionar la cuenta de cobranza dudosa.

Se castigará la cuenta por cobrar.

Se deducirá como gasto a efectos determinar la renta neta.

	DEBE	HABER
PROVISIÓN DEL INCOBRABLE		
68. VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	170,152.00	
68.4. Valuación de activos		
6841. Estimación de cuenta de cobranza dudosa		
68411. Cuentas por cobrar comerciales – Terceros		
19. ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		170,152.00
191. Cuentas por cobrar comerciales – Terceros		
1911. Facturas ,boletas y otros comprobantes por cobrar		
Por la estimación y provisión de las cuentas de cobranza dudosa		
94. GASTOS ADMINISTRATIVOS	170,152.00	
78. CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES		170,152.00
Por el destino de la provisiones de incobrables		
CASTIGO DEL INCOBRABLE		
19. ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	170,152.00	
191. Cuentas por cobrar comerciales – Terceros		
1911. Facturas ,boletas y otros comprobantes por cobrar		
12. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES –TERCEROS		170,152.00
121. Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
1212. Emitidas en cartera		
EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA	37.145,00	
PADILLA ALAYO ULMER ARCELIO	35.265,00	
CONSORCIO ELECTRICO DE VILLACURI SAC	35.249,00	
PIURA MEGA SERVICE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPON	32.235,00	
PROGRAMA NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA- PNIA	30.258,00	
Por el castigo de las cuentas por cobrar		

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L
RUC: 20480725931
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(EXPRESADOS EN NUEVO SOLES)
Al 31 de Diciembre del 2018

ACTIVO	ANTES	AHORA	
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	157.493,00	497.797,00	
Cuentas por Cobrar Comerciales	364.093,00	193.941,00	53,27%
cuentas por cobrar normales	113.788,00	113.788,00	
cuentas por cobrar vencidas	<u>250.305,00</u>	<u>80.153,00</u>	
Otras Cuentas por Cobrar Diversas	0,00	0,00	
Estimación de ctas de cobranza dudosa		-170.152,00	
Inventarios	766.325,00	766.325,00	
Materiales Aux.....Suministros y Repuestos	26.351,00	26.351,00	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>S/.1.314.262,00</u>	<u>S/.1.314.262,00</u>	
ACTIVO NO CORRIENTE			
Activos adquiridos en arrendamiento financiero			
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	217.775,00	217.775,00	
Depreciación Acumulada	-101.362,00	-101.362,00	
Activo diferido			
Otros Activos			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>S/.116.413,00</u>	<u>S/.116.413,00</u>	
TOTAL ACTIVO	<u>S/.1.430.675,00</u>	<u>S/.1.430.675,00</u>	
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Sobregiro Bancario			
Tributos y Aportes Asist.Pens y Salud por Pagar	30.059,00	30.059,00	
Cuentas por Pagar Comerciales	121.635,00	121.635,00	
Deudas Financieras a Corto Plazo	553.155,00	553.155,00	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>S/.704.849,00</u>	<u>S/.704.849,00</u>	
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas Financieras a Largo Plazo	S/.0,00	S/.0,00	
Cuentas por Pagar a Vinculadas			
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>S/.0,00</u>	<u>S/.0,00</u>	
TOTAL PASIVO	<u>S/.704.849,00</u>	<u>S/.704.849,00</u>	
PATRIMONIO NETO			
Capital	102.000,00	102.000,00	
Resultados Acumulados	426.445,00	426.445,00	
Resultados del Periodo	197.381,00	197.381,00	
TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>S/.725.826,00</u>	<u>S/.725.826,00</u>	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>S/.1.430.675,00</u>	<u>S/.1.430.675,00</u>	

Chiclayo 31 de Diciembre 2018

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L
RUC: 20480725931
ESTADO DE RESULTADOS
(Expresado en Nuevos Soles)
AL 30 DE JUNIO DEL 2019

DESCRIPCIÓN	ANTES	AHORA	
	S/		
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2.319.336,48	2.319.336,48	
Otros Ingresos Operacionales			
Total de Ingresos Brutos	2.319.336,48	2.319.336,48	
(-)Costo de ventas	1.702.280,90	1.702.280,90	
Utilidad Bruta	617.055,58	617.055,58	
Gastos Operacionales			
(-)Gastos de Administración	69.920,07	69.920,07	
(-)Gastos de Venta	14.850,01	14.850,01	
Utilidad Operativa	532.285,50	532.285,50	
Otros Ingresos (gastos)			
Ingresos Financieros			
Gastos Financieros	17.755,39	17.755,39	
Otros Ingresos			
Otros Gastos	547,00	547,00	
Resultados por Exposición a la Inflación			
Resultados antes de Participaciones,	513.983,11	513.983,11	
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias			
(+)Adiciones	0,00	0,00	
(-)Deducciones			
(-)castigo por deudas incobrables		170.152,00	
Resultado con adiciones y deducciones	513.983,11	343.831,11	
perdida de ejercicios anteriores			
Participaciones			
(-)Impuesto a la Renta	151.625,02	101.430,18	66,90%
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	S/.362.358,09	S/.242.400,93	

Chiclayo 30 de Junio 2019

Comentario

Se observa que tenemos un antes donde no aparece en el estado de situación financiera la estimación de cuentas por cobrar dudosa y un ahora donde se provisiono la cuenta de cobranza dudosa para que figura en el libro de inventarios y balances al cierre del ejercicio y poder castigar la cuenta incobrable y pueda ser deducida como gasto en la determinación de la renta neta el cual reduciría en un 66.90% la renta.

Por lo tanto, se creyó conveniente incluir en la propuesta el sinceramiento de la cuenta por cobrar por que le permitirá a la empresa beneficiarse con la deducción del gasto a efectos tributarios de determinar la renta neta imponible.

Financiamiento

La propuesta está financiada por la empresa ya cuenta con los suficientes medios económica para solventar esta propuesta ya que le permitirá recuperar su cartera vencida y generar ingresos para su estabilidad económica.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Según el desarrollo de la investigación se logró obtener las siguientes conclusiones:

a. Respecto al objetivo específico N°1:

Se diagnosticó el índice de morosidad del año 2019, dando como resultado que ha incrementado en 1.51% respecto al año anterior lo que significa que se encuentra en 48.24% de cartera morosa que supera a un el índice de morosidad del 10% permitido a nivel de empresas comerciales, uno de los factores que influyo son que las cuentas por cobrar tubo incremento de 54% (196,097) esto debido a una ineficiente gestión.

Que a través del diagrama de Pareto nos muestra desde donde se centra el 80% del problema y dándole solución podremos reducir la morosidad.

b. Respecto al objetivo específico N°2:

Las tácticas de cobro no han sido efectivas ya que el 56 % de encuestados manifiesta que la gestión de cobranza y el seguimiento de cobranza no han sido los adecuados por lo que el índice de morosidad ha aumentado.

c. Respecto al objetivo específico N°3:

Que con las estrategias de cobranza propuestas se desea disminuir la mora en un 30% y con ello esperamos ir disminuyendo las cuentas por cobrar y se espera la disponibilidad para mejorar la gestión, además se reforzara su efectividad con una estrategia preventiva basada en herramientas en el conocimiento técnico en los clientes llamada EQUIFAX, y que el sinceramiento de las cuentas por cobrar le beneficiara a la empresa en la deducción del gasto a efectos tributarios en un 66.90% de la renta neta imponible.

4.2. Recomendaciones

a. Respecto al objetivo específico N°1

Que con mi propuesta la morosidad va a ir disminuyendo en un 30% con tendencia a llegar a un 10 % lo cual es aceptable.

b. Respecto al objetivo específico N°2

A la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L. que debe mejorar las estrategias de cobranza tanto para los antiguos como para los posibles nuevos clientes para obtener una mejor gestión.

Debe de establecer unas buenas estrategias de cobranza para que le permitan reducir la morosidad por parte de los clientes.

Que debe de designar personal encargado especialmente a realizar la cobranza de las cuentas atrasadas.

c. Respecto al objetivo específico N°3

Aplicar la propuesta estrategias de cobro para que ayuden a menorar el atraso de usuarios y mejorar la gestión de la entidad

Que tome en cuenta la contratación del Factoring ya que le ayudará a incrementar el efectivo y aumentar su liquidez, disminuirá sus cuentas por cobrar.

Se hace una sugerencia sobre una estrategia de prevención basadas en herramientas llamada EQUIFAX la cual permite evaluar el historial crediticio y ayudaran a reducir la morosidad en 5 o 6 %.

Tomar en cuenta el sinceramiento de las cuentas por cobrar por que le beneficiara a efectos tributarios para determinar la renta neta imponible.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro Q y Vargas C (2016), en su tesis: “Las políticas de Cobranza como Determinante del Nivel de la Morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú en la Ciudad de Trujillo año 2016”, Universidad Privada Antenor Orrego, Para Obtener el Título Profesional de Contador Público,

file:///C:/Users/ADMINIST/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

. Ayala , J (2017), en su tesis: “Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Chiclayo, http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD_MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brachfield.P: Medidas para hacer frente a la morosidad, <https://www.diariocritico.com/noticia/495832/emprendedores-2020/medidas-para-hacer-frente-a-la-morosidad.htm>

Brachfield, P. J. (2017). Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones. Barcelona, España, http://perebrachfield.com/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2017/01/Manual_Aprenda_A_Recobrar_Impagados_En_7_Lecciones_Brachfield_2017.pdf

Caballero, B (2017, P.1) en su Compendio Contable Ratios Financieros. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc.ratios>

Carrera, N (2017) en su tesis: “Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A. en el año 2015, de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador,

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Cerón J, Paula N y Mera B, Llangarí V, Fernandez D, Vinueza y Je Villamarin J (2017): “Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017). En línea

<http://www.eumed.net/cursecon/ecollat/ec/2017/recuperación-cartera-ecuador.html>

Coello, A. Actualidad Empresarial N°336- primera quincena de octubre 2015- VII Área de Finanzas y Mercados de Capital- Ratios Financieros

Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/293891576/RATIOS>

Contreras, R (2017), en su tesis: “Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016, Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo, para Obtener el Título de Contador Público”,

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel, L. (2016), en su tesis “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015, Universidad Señor de Sipán, para Optar el Título Profesional de Contador Público”,

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1

Clausewitz, K, (México, 1977), en su libro “El Arte de la Guerra”, citado por Contreras Infante (2017).

<https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicioncon-estrategica-fred-david.pdf>

Formación alcabala capítulo 1, gestión y cobranza pg.20

<https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

Flores, M (2017) en su tesis: Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Electronorte S.A.C Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017 para Obtener el Título Profesional de Contador Público-Universidad Cesar Vallejo.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, S, 2014 manual práctico de estados financieros pg. 583 recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/359254694/MANUAL-PRACTICO-DE-ESTADOS-FINANCIEROS-pdf>

Fred.R, (2013) Conceptos de Administración Estratégica Décima Edición (P.11) Editorial Pearson Educación México 2013, <https://issuu.com/giaagu/docs/conceptos-de-administracion-estrategica>

<http://www.eumed.net/cursecon/ecollat/ec/2017/recuperación-cartera-ecuador.html>

Gitman, L y Zutter, C. (2012). Principios de administración financiera. (12da ed.). (p.566) México: Pearson educación.

<https://www.studocu.com/es/document/universidad-diego-portales/recursos-humanos/soluciones-de-libro/principios-de-administracion-financiera-12ed-gitman/1538704/view>

Hernández, Fernández, C, & Baptista M.D. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.) México D.F. México: Mc Graw Hill.

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

lan Y noroña (2017) *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino – Universidad de Guayaquil para Optar el Título de Contador Público*”.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20004/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20CREDITICIAS%20LAM%20Y%20ZARUMA%20FINAL.pdf>.

Informa Belmont citado por USS (2014) *Criterios Éticos*

www.uss.cl/wp-content/uploads/2014/12/2

Maldonado, J. *La Metodología de la Investigación (fundamento)*(setiembre.2015)
https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a_metodologia_de_la_investigacion

Mera, M y Ordoñez R (2017): "Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A", *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, (diciembre 2017).

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad- medic&servicessa.html>

Miranda S, Romina A (2018) en su tesis: *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao -2017) para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración -Universidad Cesar Vallejo,*

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, J.A.& Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria

<https://es.scribd.com/doc/297234558/Credito-y-Cobranza-pdf>

Nole, Z, G (2015), en su tesis: *Estrategias de cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A, Universidad Señor de Sipán para Obtener el Título en Licenciada en Administración*

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Núñez T. y Pinedo R, (2018), en su tesis “Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C de Trujillo, 2018”,

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15139>

Ramírez, V (2016), en su Tesis: “Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos-Ecuador”, Universidad Regional Autónoma de los Andes para Optar el Título en Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Reyes, A (2000) citado por Miranda R (2017, p.28), políticas de cobranza

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ricra, M (2014) Actualidad empresarial (Revista de investigación y negocios), Análisis Financiero en las empresas. Editores pacífico.

https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_-_Maria_Ricra_Milla

Rivero, A (2014), en su tesis: “Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio) para Optar el Título de Licenciado en Administración Comercial – Universidad de Carabobo- Venezuela”

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>

Rizo, E, Revista Ciclo de Riesgo Perú (2017, Pg.32, 33 y 34) grupo editorial comunica 2

<http://cicloderiesgo.com/revista-ciclo-de-riesgo-peru-edicion2.pdf>

Rojas, J, (2018), en su tesis: “La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey, 2018, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20ILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soriano, M en su libro “Introducción a la contabilidad y las finanzas” (2010, pg.34), https://issuu.com/flavioo.penaprior/docs/introducci_n_a_la_contabilidad_y_l

Pedraza, E, <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Vargas, C. La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica de la Revista Educación 33(1), ISSN: 0379-7082, 2009 P.159,<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Yancce, M (2017), en su tesis: “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate2014-2016, Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo –Lima, Tesis para Optar el Grado Académico de: Maestra en Finanzas”.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA



ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L CHICLAYO 2019.

La información que usted proporcione permitirá identificar deficiencias y mejoras en la gestión de la empresa. Por ser una encuesta totalmente anónima esperamos su total sinceridad en las respuestas a estas interrogantes y agradásemos de antemano su colaboración.

Instrucciones: Lea detenidamente y registre su respuesta marcando con un aspa (x).

Preguntas	NO (1)	INCIERTO (3)	SI (5)
Dimensión: Gestión de Cobranza			
1. ¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la empresa comercial FRIONORTE para efectuar la cobranza?			
2. ¿La empresa realiza descuentos por pronto pago?			
3. ¿Cree usted que la empresa debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?			
4. ¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L.?			
5. ¿Está conforme con las políticas de cobranza de la empresa?			
Dimensión: Seguimiento de Cobranza			
6. ¿La empresa le hace seguimiento sobre su deuda?			
7. ¿La empresa notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?			
8. ¿La empresa a través de las llamadas telefónica hace la cobranza de sus deudas?			
9. ¿La empresa debe realizar visitas personales para recordarle su deuda?			
10. ¿Cree usted que la empresa debe capacitar al personal de cobranza?			
Dimensión: Dimensión: Cobranza Legal			
11. ¿La empresa le notifica avisándole sobre una demanda interpuesta por su deuda pendiente?			
12. ¿La empresa le ha exigido el pago de su deuda a través de un proceso judicial?			
Dimensión: Incumplimiento de la Obligación			
13. ¿Usted cumple con el calendario de pago establecido por la empresa?			
14. ¿Usted cumple con sus obligaciones de pago?			
15. ¿La empresa le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?			
Dimensión: Liquidez			
16. ¿Sus obligaciones a corto plazo están respaldadas por su liquidez?			
17. ¿Considera usted que el incumplimiento de sus pagos se debe a su falta de liquidez?			

ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA



GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.

Este instrumento busca recopilar información referente al tema **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L. CHICLAYO 2019**

1. ¿La empresa cuenta con un área de cobranza?

Cuenta con el Área de Finanzas
y es la que se encarga de cobrar
a nuestros clientes.

2. ¿Considera usted que la empresa debe realizar seguimiento a sus cuentas por cobrar?

La Empresa realiza seguimiento a sus
cuentas por cobrar para su
mejor control.

3. ¿Cuenta la empresa con estrategias y políticas de cobranzas establecidas?

No, cuenta con dichas estrategias establecidas.

4. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para realizar la cobranza?

Sí, cuenta con el Área de Finanzas y son
las responsables de la cobranza.

5. ¿Cree usted que las cuentas por cobrar se demoran en convertirse en efectivo?

Por lo General la Empresa aplica la política de Crédito a 30 días

6. ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza?

Promedio de 25 a 30 días

7. ¿La empresa utiliza las llamadas telefónicas para estar en contacto con los clientes?

Si, Menos Envía Personal a Realizar las cobranzas in situ.

8. ¿La empresa ha utilizado agencias de cobranza para recuperar deudas de clientes?

No, Pero se encuentra en Evaluación para pagar otros en descuento al Banco.

9. ¿Debido a que no se les hace una evaluación previa la empresa tiene un gran número de clientes morosos?

Con Número No. Cuenta la Empresa
en la actualidad con 12 clientes
Morosos; de los cuales vienen cancelando
según su capacidad Económica.

10. ¿Cree usted que el índice de morosidad de la empresa ha incrementado en los últimos años?

Si; en el último mes aumento en
un 3.0%.

11. ¿La empresa cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo?

La Empresa cuenta con liquidez, Debe
a los proveedores sus obligaciones con sus
proveedores son a 60 - 65 días
para su cancelación.

12. ¿Cree usted que se debe de recurrir a procesos judiciales para recuperar las deudas de los clientes morosos?

La Empresa nunca a recurrido hasta los
tribunales, pero de vez en cuando Evaluamos
este - Beneficio para la Empresa

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera las estrategias de cobranza permitirán reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019?	Objetivo General: Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.	Si se proponen las estrategias de cobranza entonces se logra reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019	V. Independiente Estrategias de Cobranza	Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo promedio de cobranza. • Agencia de cobranza. • Descuentos por pronto pago
	Objetivos Específicos			Seguimiento de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por escrito. Notificaciones telefónicas
	a) Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L,			Cobranza legal	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranzas personales. Notificación legal • Resolución de cobranza
	b) Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE			Incumplimiento de la Obligación	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de morosidad • Calendario de pago • Vencimiento de pago • Cartera morosa
c) Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019		V. Dependiente: Morosidad	Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Razón corriente • Razón acida • Flujo de caja • Rotación de capital de trabajo 	

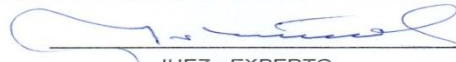
Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: VA LIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Glady E. Rivera Lopez</i>
	PROFESIÓN	<i>De Contador Público</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Auditoría</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>de 25 años de experiencia superior</i>
	CARGO	<i>De Contador de Contabilidad</i>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE, Chiclayo 2019. c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. 	


1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>16</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
Glady E. Rivera Lopez
 DNI 7 16417226

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>C. Jodys E. Gacera Lopez</i>
	PROFESIÓN	<i>Ab. Contador Público</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Auditoría</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>Menos de 25 años Educación Superior</i>
	CARGO	<i>Ab. Contador de Rentabilidad</i>
<p>ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. 	


1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
Jodys E. Gacera Lopez
 DNI 16417226

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Lupe Cochay Sánchez</i>
	PROFESIÓN	<i>Contador Público Colegiada</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Auditoria y finanzas</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>20 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
<p>ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<p>Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p>	
	ESPECÍFICOS	
	<p>a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE, Chiclayo 2019.</p> <p>c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p>	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ EXPERTO
 16680388

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Lupe Cochay Sánchez</i>
	PROFESIÓN	<i>Contador Público Colegiada</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Auditoria y Finanzas</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>20 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
<p>ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<p>Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p>	
	ESPECÍFICOS	
	<p>a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.</p>	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 16620288

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SAUL HERNANDEZ TERAY
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD		GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		25 AÑOS
CARGO		PTZ
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L., CHICLAYO 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L., Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L., Chiclayo 2019. b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE, Chiclayo 2019. c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L., Chiclayo 2019. 	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SAVIHERNANDEZTERAN
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	25 AÑOS
	CARGO	PTE
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CAVERO RUEDA JORGE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la empresa Comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. b. Analizar la efectividad de las estrategias de cobranza de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. c. Proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019. 	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 5: BASE DE DATOS

Diagnostico

Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	PTJE
1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	29
2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	27
3	1	3	3	1	3	3	1	1	5	1	1	1	5	1	5	1	3	39
4	1	5	1	1	1	3	1	5	3	3	3	1	5	5	5	1	3	47
5	1	3	1	1	3	3	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	31
6	1	3	1	1	1	1	1	5	3	1	3	1	5	1	5	1	1	35
7	1	1	1	3	3	1	1	1	1	5	3	1	1	3	1	1	1	29
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	25
9	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	27
10	5	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	35
11	1	3	1	3	3	1	1	3	5	1	3	1	1	5	1	1	1	35
12	1	3	3	1	3	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	31
13	3	1	1	1	1	1	3	1	5	5	1	1	3	1	1	3	3	35
14	1	5	1	5	3	1	1	5	1	1	3	1	3	1	1	1	1	35
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	5	3	1	27
16	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	3	1	1	33
17	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	3	1	1	29
18	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	27
19	3	3	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	31
20	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	3	1	1	27
21	1	3	3	5	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	5	1	5	37
22	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	25
23	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	3	29
24	5	1	5	5	3	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	1	41
25	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	33
26	1	5	5	5	1	3	1	5	1	5	1	1	3	1	1	1	3	43
27	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	31
28	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	27
29	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	27
30	1	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	29
31	3	1	3	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	33
32	1	3	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	27
33	1	3	1	5	1	1	1	3	5	1	1	1	1	5	5	1	5	41
34	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	37
35	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	29
36	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	37
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	29
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	21

Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	PTJE
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	25
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	25
Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	PTJE
81	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	35
82	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5	3	5	3	5	65
83	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	3	63
84	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	1	1	3	3	5	5	5	63
85	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	5	33
86	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	3	3	5	65
87	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	1	5	3	5	5	3	69
88	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	23
89	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	5	5	65
90	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	5	33
91	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	5	1	5	33
92	3	5	1	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	3	3	3	5	39
93	3	3	3	3	1	5	5	3	1	3	3	1	5	3	3	3	5	29
94	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	5	3	3	1	5	37
95	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	5	5	3	3	5	35
96	3	3	3	5	5	3	3	1	3	3	3	1	5	3	1	5	5	45
58	1	5	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	5	35
59	1	5	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	5	3	1	1	5	41
60	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	5	39
61	3	5	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	5	1	5	43
62	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	3	29
63	1	1	1	1	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	1	5	5	39
64	1	1	3	1	3	5	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	33
65	5	3	3	3	1	5	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	39
66	5	3	1	1	3	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	41
67	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	5	29
68	3	3	5	3	1	3	3	1	1	1	3	1	5	1	1	1	3	39
69	1	1	3	5	1	3	1	5	3	3	1	1	1	5	1	1	5	41
70	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	5	35
71	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	29
72	1	1	3	5	1	3	1	5	1	1	1	1	3	1	3	1	3	35
73	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	5	1	3	3	5	39
74	3	3	1	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	5	3	1	3	43
75	1	3	1	1	3	5	1	5	1	1	3	1	5	1	1	5	3	41
76	1	1	3	3	3	1	3	1	5	3	3	1	1	3	5	1	3	41
77	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	3	1	3	3	5	3	3	47
78	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	3	1	5	5	35
79	1	1	3	5	5	5	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
80	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	5	3	1	3	37

ANEXO 6: CARTERA DE CUENTAS 2018

CARTERA DE CLIENTES AL 31 DICIEMBRE 2018					
N°	RUC	RAZON SOCIAL	DÍAS DE MORA		
			TOTAL	NORMALES	VENCIDAS
				0<30	<31 a 60
1	20462509236	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU S.A.C. O UTP S.A.C.	15.698,00	15.698,00	
2	10467243441	SANTISTEBAN CARRERO CELISA ARACELY	15.369,00		15.369,00
3	20526273622	PIURA MEGA SERVICE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	32.235,00		32.235,00
4	10455262122	SILVA ACOSTA CRISTHIAN	16.453,00		16.453,00
5	10164800721	PADILLA ALAYO ULMER ARCELIO	35.265,00		35.265,00
6	20561169404	FRIO CENTER YOVERA S.A.C.	12.546,00	12.546,00	
7	20539257235	PAVIMENTOS Y SEÑALIZACIONES SRL	16.518,00		16.518,00
8	20554410147	AIRTEMPERU S.A.C.	2.356,00	2.356,00	
9	20178344952	CONSORCIO ELECTRICO DE VILLACURI SAC	35.249,00		35.249,00
10	20480432836	INTER FRIO E.I.R.L.	12.568,00	12.568,00	
11	20539211758	CENTRO DE RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA EIRL	23.897,00	23.897,00	
12	20601426138	SOLUCIONES INTEGRALES DE CLIMATIZACION Y REFRIGERACION, INGENIEROS S.A	15.234,00		15.234,00
13	20487816168	COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA ANDREITA SAC	2.650,00	2.650,00	
14	20521159066	INVERSIONES LATINO S.R.L.	10.325,00		10.325,00
15	20600133161	AIR FROID EIRL	21.300,00	21.300,00	
16	20600933711	JC AIRE ACONDICIONADO-VENTILACION S.A.C.	13.817,00	13.817,00	
17	20103117560	EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA	37.145,00		37.145,00
18	20602474276	AIR-NORD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	8.956,00	8.956,00	
19	20131365994	INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA	6.254,00		6.254,00
20	20563395746	PROGRAMA NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA- PNIA	30.258,00		30.258,00
TOTAL			364.093,00	113.788,00	80.153,00

ANEXO 7: CARTERA DE CUENTAS 2019

CARTERA DE CLIENTES AL 30 JUNIO 2019					
N°	RUC	RAZON SOCIAL	DÍAS DE MORA		
			TOTAL	NORMALES	VENCIDAS
				0<30	<31 a 60
1	20462509236	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU S.A.C. O UTP S.A.C.	25.643,00	25.643,00	
2	20601844894	ITEK COMUNICACIONES S.A.C.	25.634,00		25.634,00
3	10175477743	RIOJAS ACOSTA ROSARIO	15.235,00	15.235,00	
4	20453325432	DISTRIBUIDORA COMERCIAL NOR ORIENTAL E.I.R.L.	23.564,00		23.564,00
5	20487872319	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE	19.254,00		19.254,00
6	20512780114	CICSA PERU S.A.C.	1.255,00	1.255,00	
7	20171066604	I.S.P. SAGRADO CORAZON DE JESUS CHICLAYO	12.569,00		12.569,00
8	20480185308	ABC CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	20.356,00	20.356,00	
9	20481761949	NOR AIRE SAC	23.654,00		23.654,00
10	20395492129	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	19.426,00	19.426,00	
11	20522547957	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	12.356,00		12.356,00
12	20480020139	ELECTRONICA UNIVERSAL E.I.R.L.	13.264,00		13.264,00
13	20479675971	LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA	1.265,00	1.265,00	
14	20112280201	CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	27.436,00		27.436,00
15	20601301947	HOVAM CONSTRUCTOR S.A.C	28.436,00		28.436,00
16	20603221835	JJ SUAREZG S.R.L.	13.029,00		13.029,00
17	20561169404	FRIO CENTER YOVERA S.A.C.	10.987,00	10.987,00	
18	20178344952	CONSORCIO ELECTRICO DE VILLACURI SAC	16.450,00		16.450,00
19	20480432836	INTER FRIO E.I.R.L.	12.698,00	12.698,00	
20	20600133161	AIR FROID EIRL	17.789,00	17.789,00	
21	20600933711	JC AIRE ACONDICIONADO-VENTILACION S.A.C.	12.623,00		12.623,00
22	20602474276	AIR-NORD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6.954,00	6.954,00	
23	20563395746	PROGRAMA NACIONAL DE INNOVACION AGRARIA- PNIA	27.269,00		27.269,00
24	20113657872	AGROPUCALA S.A.A.	2.365,00	2.365,00	
25	20604149828	LA B CAFE CHICLAYO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	29.818,00		29.818,00
26	20561342807	J & J CLIMA FRIO E.I.R.L	3.265,00	3.265,00	
27	10401065089	CARLOS RUIZ ALEXIS ENRIQUE	2.464,00	2.464,00	
28	20601160022	SEGURIDAD INTEGRAL Y SISTEMA DE GESTION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2.654,00	2.654,00	
29	20600465164	HR TERMOTECNIA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	25.485,00		25.485,00
30	20600833112	"MEGAFRIO PERU S.A.C"	27.025,00		27.025,00
31	20163833094	GERENCIA REGIONAL DE SALUD	2.225,00	2.225,00	
32	20488094565	INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES INTECOR E.I.R.L.	10.964,00	10.964,00	
33	20520571672	FRIO IMPORTACIONES S.A.C.	29.100,00		29.100,00
34	20601029694	ACERO ICE E.I.R.L.	28.314,00		28.314,00
35	20600804376	FRIO-SOLUCIONES E.I.R.L.	9.365,00	9.365,00	
TOTAL			560.190,00	164.910,00	125.030,00

ANEXO 8: ESTADOS FINANCIEROS 2018



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018 TERCERA CATEGORÍA

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC: 20480725931 Razón Social: COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.
 Periodo Tributario: 201813
 Número de Formulario: 708

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de Dic. 2018)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	157493	Sobregiros bancarios	401	0
Inv. valor razonable y disp. para la vta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	30059
Ctas. por cobrar comerciales - terc.	361	364093	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	121635
Ctas. por cobrar per., acc., soc., dir. y ger.	363	0	Ctas por pagar comerciales -relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger.	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	553155
Mercaderías	368	766325	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	704849
Productos en proceso	371	0		PATRIMONIO	
Materias primas	372	0			
Materiales aux., suministros y repuestos	373	26351			
Envases y embalajes	374	0			
Existencias por recibir	375	0	Capital	414	102000
Desvalorización de existencias	376	0	Acciones de inversión	415	0
Activos no ctes. mantenidos para la vta	377	0	Capital adicional positivo	416	0
Otros activos corrientes	378	0	Capital adicional negativo	417	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Excedente de revaluación	419	0
Activ. adq. en arrendamiento finan. (2)	381	0	Reservas	420	0
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	217775	Resultados acumulados positivos	421	426445
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad.	383	101362	Resultados acumulados negativos	422	0
Intangibles	384	0	Utilidad del ejercicio	423	197381
Activos biológicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	0
Deprec. act. biol., amort. y agota. acum.	386	0	TOTAL PATRIMONIO	425	725826
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0			
Activo diferido	388	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	1430675
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	1430675			

Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 del 2018		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	2225367
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	0
Ventas netas	463	2225367
Costo de ventas	464	1701071
Resultado bruto Utilidad	466	524296
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	261564
Gastos de administración	469	43986
Resultado de operación utilidad	470	218746
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	21365
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen, de val. y bienes a. f.	478	0
Gastos diversos	480	0
REI del ejercicio positivo	481	0
REI del ejercicio negativo	483	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	197381
Resultado antes de part. Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	0
Resultado antes del Imp. - Utilidad	487	197381
Resultado antes del Imp. - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	58228
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	139153
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

ANEXO 9: ESTADOS FINANCIEROS 2019

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L
RUC: 20480725931
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(EXPRESADOS EN NUEVO SOLES)
Al 30 de Junio 2019

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	1.579.866,65
Cuentas por Cobrar Comerciales		560.190,00
cuentas por cobrar normales	164.910,00	
cuentas por cobrar vencidas	<u>395.280,00</u>	
Otras Cuentas por Cobrar Diversas		0,00
Inventarios		1.001.774,00
Materiales Aux....Suministros y Repuestos		<u>218.817,33</u>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		<u>3.360.647,98</u>

ACTIVO NO CORRIENTE

Activos adquiridos en arrendamiento financiero		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo		354.293,65
Depreciación Acumulada		-123.742,50
Activo diferido		14.832,52
Otros Activos		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		<u>245.383,67</u>

TOTAL ACTIVO

3.606.031,65

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE

Sobregiro Bancario		0,00
Tributos y Aportes Asist.Pens y Salud por Pagar		1.375.198,60
Cuentas por Pagar Comerciales		991.023,94
Obligaciones Financieras		<u>2.366.222,54</u>
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>2.366.222,54</u>

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones Financieras		0,00
Cuentas por Pagar a Vinculadas		0,00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		0,00

TOTAL PASIVO

2.366.222,54

PATRIMONIO NETO

Capital		102.000,00
Resultados Acumulados		623.826,00
Resultados del Periodo		<u>513.983,11</u>
TOTAL PATRIMONIO NETO		<u>1.239.809,11</u>

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO

S/ 3.606.031,65

Chiclayo 30 de Junio 2019


C.P.C. RODRIGUEZ CHIRINOS JOSE MIGUEL
COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.
C.P.C. RODRIGUEZ CHIRINOS JOSE MIGUEL

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L

RUC: 20480725931

ESTADO DE RESULTADOS

(Expresado en Nuevos Soles)

AL 30 DE JUNIO DEL 2019

DESCRIPCIÓN	
	S/
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2.319.336,48
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	<u>2.319.336,48</u>
(-)Costo de ventas	1.702.280,90
Utilidad Bruta	<u>617.055,58</u>
Gastos Operacionales	
(-)Gastos de Administración	69.920,07
(-)Gastos de Venta	14.850,01
Utilidad Operativa	<u>532.285,50</u>
Otros Ingresos (gastos)	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	17.755,39
Otros Ingresos	
Otros Gastos	547,00
Resultados por Exposición a la Inflación	
Resultados antes de Participaciones,	<u>513.983,11</u>
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	
Adiciones	0,00
Resultado con adiciones	<u>513.983,11</u>
perdida de ejercicios anteriores	
Participaciones	
(-)Impuesto a la Renta	151.625,02
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	<u>S/.362.358,09</u>

Chiclayo 30 de Junio 2019


E.P.C. RODRIGUEZ CHIRINOS JOSE MIGUEL
C.C. 04-2751
COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.
C.P.C. RODRIGUEZ CHIRINOS JOSE MIGUEL

ANEXO 10: ANALISIS HORIZONTAL

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.
RUC: 20480725931
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Expresado en Nuevos Soles)
AL 30 DE JUNIO DEL 2019 y 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

ANÁLISIS HORIZONTAL

	EJERCICIO PERIODO 2019	EJERCICIO PERIODO 2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	1.579.866,65	157.493,00	1.422.373,65	903%
Cuentas por Cobrar Comerciales	560.190,00	364.093,00	196.097,00	54%
cuentas por Cobrar normales	164.910,00	113.788,00		
cuentas por cobra vencidas	<u>395.280,00</u>	<u>250.305,00</u>		
Otras Cuentas por Cobrar Diversas	0,00	0,00	0,00	100%
Inventarios	1.001.774,00	766.325,00	235.449,00	31%
Materiales Aux....Suministros y Repuestos	218.817,33	26.351,00	192.466,33	730%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>S/.3.360.647,98</u>	<u>S/.1.314.262,00</u>	<u>S/.2.046.385,98</u>	<u>156%</u>
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos adquiridos en arrendamiento financiero				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	354.293,65	217.775,00	136.518,65	63%
Depreciación Acumulada	-123.742,50	-101.362,00	-22.380,50	22%
Activo diferido	14.832,52			
Otros Activos				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>S/.245.383,67</u>	<u>S/.116.413,00</u>	<u>S/.361.796,67</u>	<u>111%</u>
TOTAL ACTIVO	<u>S/.3.606.031,65</u>	<u>S/.1.430.675,00</u>	<u>S/.2.175.356,65</u>	<u>152%</u>
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiro Bancario				
Tributos y Aportes Asist.Pens y Salud por Pagar		30.059,00	30.059,00	-100%
Cuentas por Pagar Comerciales	1.375.198,60	121.635,00	1.253.563,60	1031%
Deudas Financieras a Corto Plazo	991.023,94	553.155,00	-553.155,00	79%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>S/.2.366.222,54</u>	<u>S/.704.849,00</u>	<u>S/.1.661.373,54</u>	<u>236%</u>
PASIVO NO CORRIENTE				
Deudas Financieras a Largo Plazo	S/.0,00	S/.0,00	S/.0,00	0%
Cuentas por Pagar a Vinculadas				
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>S/.0,00</u>	<u>S/.0,00</u>	<u>S/.0,00</u>	<u>0%</u>
TOTAL PASIVO	<u>S/.2.366.222,54</u>	<u>S/.704.849,00</u>	<u>S/.1.661.373,54</u>	<u>236%</u>
PATRIMONIO NETO				
Capital	102.000,00	102.000,00	0,00	0%
Excedente de Revaluación				
Resultados Acumulados	623.826,00	426.445,00	197.381,00	46%
Resultados del Periodo	S/.513.983,11	197.381,00	316.602,11	160%
TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>S/.1.239.809,11</u>	<u>S/.725.826,00</u>	<u>S/.513.983,11</u>	<u>71%</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>S/.3.606.031,65</u>	<u>S/.1.430.675,00</u>	<u>S/.2.175.356,65</u>	<u>152%</u>

COMERCIAL FRIONORTE EIRL
RUC:20480725931
ESTADO DE RESULTADOS
(Expresado en Nuevos Soles)
AL 30 DE JUNIO DEL 2019 y 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

ANÁLISIS HORIZONTAL

DESCRIPCIÓN	PERIODO 2019	PERIODO 2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2.319.336,48	2.225.367,00	S/.93.969,48	4%
Otros Ingresos Operacionales				
Total de Ingresos Brutos	<u>S/.2.319.336,48</u>	<u>S/.2.225.367,00</u>	<u>S/.93.969,48</u>	<u>4%</u>
(-)Costo de ventas	1.702.280,90	1.701.071,00	S/.1.209,90	0%
Utilidad Bruta	<u>S/.617.055,58</u>	<u>S/.524.296,00</u>	<u>S/.92.759,58</u>	<u>18%</u>
Gastos Operacionales				
(-)Gastos de Administración	69.920,07	43.986,00	S/.25.934,07	59%
(-)Gastos de Venta	14.850,01	261.564,00	-S/.246.713,99	-94%
Utilidad Operativa	<u>S/.532.285,50</u>	<u>S/.218.746,00</u>	<u>S/.313.539,50</u>	<u>143%</u>
Otros Ingresos (gastos)				
Ingresos Financieros				
Gastos Financieros	17.755,39	21.365,00	-S/.3.609,61	-17%
Otros Ingresos		S/.0,00	S/.0,00	0%
Otros Gastos	547,00	S/.0,00	S/.547,00	0%
Resultados por Exposición a la Inflación				
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	<u>S/.513.983,11</u>	<u>S/.197.381,00</u>	<u>S/.316.602,11</u>	<u>160%</u>
Adiciones	<u>S/.0,00</u>	<u>S/.0,00</u>	<u>S/.0,00</u>	<u>0%</u>
Resultado con adiciones	<u>S/.513.983,11</u>	<u>S/.197.381,00</u>	<u>S/.316.602,11</u>	<u>160%</u>
perdida de ejercicios anteriores				
Participaciones				
(-)Impuesto a la Renta	S/.151.625,02	58.228,00	S/.93.397,02	160%
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	<u>S/.362.358,09</u>	<u>S/.139.153,00</u>	<u>S/.223.205,09</u>	<u>160%</u>

ANEXO 11: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L

VENTA DE SUMINISTRO A VAPOR DE AIRE ACONDICIONADO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CHICLAYO 2 DE JULIO 2019

SEÑOR:

CAVERO RUDA JORGE

Presente. -

Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a su solicitud respecto a la realización de su desarrollo de tesis en la empresa, representando y manifestándole nuestra aceptación, ya que hemos tomado conocimiento respecto al tema de investigación que refiere y que estamos seguro de que nos ayudaran a mejorar como empresa. En tal sentido queda autorizado para que pueda llevar acabo las actividades que considere necesarias en el marco de su labor de investigación de igual modo manifiesto de disponibilidad de los trabajadores que integran la empresa.

Por lo tanto, hago de manifiesto que toda información que se le proporcione será estrictamente para uso académico, siendo derecho de la empresa acudir a las instancias legales en caso de que la información sea distinta a lo autorizado.

Atentamente.


.....
CAMPOS SEGURA ALBERTO
Titular Gerente

ANEXO 12 ACCESO A LA CENTRAL DE RIESGO



Post Pago

ACCESO EN LÍNEA			
PERSONAS		EMPRESAS	
SCORE PERSONAS	INFORMACION NEGATIVA	SCORE EMPRESAS	INFORMACION NEGATIVA
Predicción de riesgo de Impagos	Cuentas Corrientes Cerradas	Predicción de Riesgo de Impagos	Cuentas Corrientes Cerradas
IDENTIFICACION	Tarjetas de Crédito Anuladas	IDENTIFICACION	Tarjetas de Crédito Anuladas
Directorio de Personas	Sistema Consolidado de Morosidad (SICOM)	Directorio SUNAT	Sistema Consolidado de Morosidad (SICOM)
Directorio SUNAT	Boletín Nacional de Protestos	Direcciones	Boletín Nacional de Protestos
Direcciones	Negativo SUNAT	Representantes Legales	Negativo SUNAT
Verificación de domicilio	INFORMACION LEGAL	ENDEUDAMIENTO	Deuda AFP
Verificación de trabajo	Información publicada en el Diario Oficial El Peruano	RCC – Superintendencia de Banca y Seguros	INFORMACION LEGAL
Empresas que representa	OTROS PRODUCTOS	Deuda Microfinanzas	Información publicada en el Diario Oficial El Peruano
ENDEUDAMIENTO	Indicador de Consultas	CARTERA MOROSA	OTROS PRODUCTOS
RCC – Superintendencia de Banca y Seguros		Protestos por Girador	Indicador de Consultas
Deuda Microfinanzas			Comercio Exterior

FACTURACIÓN:


- La duración del presente contrato será de Doce (12) meses. Por tanto empieza el 01 DE OCTUBRE DE 2019 y termina el 01 DE OCTUBRE DE 2020.
- El monto mínimo a facturar mensualmente será de S/ 110.00 (CIENTO DIEZ ~~00~~/100 Soles) más el IG.V. Dicho monto mínimo permitirá a EL CLIENTE realizar hasta CINCUENTA (25) consultas mensuales (Personas Naturales y Empresas).
- En caso las consultas mensuales excedan el número señalado en el punto anterior, EL CLIENTE pagará por consulta adicional realizada el valor unitario de S/ 6.60 (SEIS Y ~~60~~/100 Soles) más el IG.V.
- Estos precios serán reajustados según lo dispuesto en la cláusula 4.2 del Contrato.

IDENTIFICACIÓN DE EQUIFAX Y EL CLIENTE**Identificación de EQUIFAX:**

Razón Social	: EQUIFAX PERÚ S.A.		
N° RUC	: 20265681299	Teléfono	: 4150300
Dirección	: Calle Chinchón N° 1018 Piso 13		
Distrito	: San Isidro	E-mail	: clientes@infocorp.com.pe

Identificación de EL CLIENTE:

Razón Social	: COMERCIAL FRONORTE S.R.L.		
N° RUC	: 20480725931	E-mail para envío de facturas	: finanzas@fronorte.com.pe
Dirección Fiscal (Sunat)	: PRO.BOLOGÑESE RZA. A LOPEL 4 P.I. ESPINA DE ORO LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO		
Dirección Comercial	: PRO.BOLOGÑESE RZA. A LOPEL 4 P.I. ESPINA DE ORO LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO		
Página web	:		
Persona Encargada de Compras (Logística)	: MERLY BECERRA BAZAN		
Teléfono(s)	: C: 967 482 342	E-mail	: logistica@fronorte.com.pe
Persona Encargada de Pagos (Tesorería)	: LUCY GONZALEZ LOPEZ		
Teléfono(s)	: C: 947 662 131	E-mail	: finanzas@fronorte.com.pe
Nombre del Vendedor	: JAIME ADOLFO LOPEZ ASTUDILLO	Fecha Firma de Contrato	: 01 DE OCTUBRE DE 2019.

Por EL CLIENTE (Firma y Sello):	Por EQUIFAX :
	
Nombre : CAMPOS SEGURA ALBERTO	Nombre : ALDO SAAVEDRA
Cargo : GERENTE GENERAL	Cargo : Apoderado
DNI : 27747919	DNI : 40041956

ANEXO 13 CONTRATO PARA LA CENTRAL DE RIESGO



Post Pago

ANEXO 1 Términos de Referencia

- 1. Acceso a la aplicación**
El acceso es mediante nuestra página Web <http://soluciones.equifax.com.pe/efx-portal-web>, usando el usuario y clave proporcionado por Equifax Perú.
- 2. Cómo funciona Collector Infocorp**
Consta de cuatro módulos:



2.1. Carga de Cartera y Actualización de la Información

La información de sus cuentas por cobrar podrá ser cargada y actualizada en la plataforma Collector Infocorp todos los días desde la misma aplicación por carga de archivo (XLSX o TXT) así como individualmente (en línea).

2.2. Gestión de Campañas

Gestión de acciones de cobranza de su cartera vencida a través de los servicios de cobranza Infocorp (cartas físicas, Cartas digitales – email, mensajes de texto – SMS) por los criterios de segmentación que usted define. Asimismo recibirá las notificaciones por email sobre el estado y progreso en la atención de su campaña.

2.3. Publicación en Infocorp

Desde la cartera de cuentas por cobrar cargada a la plataforma, permite la publicación en Infocorp de los documentos morosos que seleccione de acuerdo a su estrategia desde el mismo sistema, asimismo la eliminación o retiro de los documentos deudores indicando el motivo.

2.4. Reporte Gerencial (dashboard)

Muestra indicadores claves de la situación, evolución y recuperación de su cartera deudora.

- Composición de la cartera deudora por días de atraso
- Composición de la cartera deudora por montos de deuda
- Evolución de la cartera en los últimos 13 meses
- Recuperación estimada de la cartera en los últimos 12 meses

Además de mostrar los clientes favoritos seleccionados para una mayor visibilidad sobre su comportamiento.

Página 9

VPS y Sello

3. Filtros disponibles para segmentación y consultas

- Por días de atraso: 0 / 1 a 30 / 31 a 60 / 61 a 90 / 91 a 180 / 181 a 360 / 361 a más / Otro
- Por rangos de deuda S/: 300 / 301 a 501 / 1001 a 3000 / 3001 a 5000 / 5000 a mas / Otro
- Tipo de moneda: Soles / Dólares
- Tipo de deudor: Sin Aval / Con Aval

4. Contabilización de consumos

Para efectos de facturación se contabilizará los registros diferentes que fueron cargados dentro del mes calendario respectivo. Es decir, la cartera de clientes Inicial, y todos los nuevos Ingresos de registros, realizados dentro del mes calendario. Adicionalmente los servicios de Cobranza Infocorp consumidos durante el mes (cartas físicas, Cartas digitales – email, mensajes de texto – SMS). En ambos casos de acuerdo al plan contratado que se especifica en el Anexo 2.

5. Horario de atención – Servicio al Cliente

Lunes a viernes es de 8:00 am a 8:00 pm,
Sábados y domingo de 8:00 am a 1:00 pm.

6. Estructura de Carga de Información a la plataforma

El archivo puede estar en formato (.XLSX o .TXT)

ITEM	NOMBRE DEL CAMPO	TIPO DE DATO	LONGITUD	REQUISIT OBLIG	OBSERVACIONES
1	Fecha de reporte	Numérico	8	SI	Formato: YYYYMMDD
2	Código de la entidad	Texto	6	SI	Código asignado por Equifax a la Entidad (código HCEI)
3	Tipo de documento de identidad	Numérico	1	SI	1 -> DNI 2 -> Carnet de Extrajera 4 -> Pasaporte 6 -> RUC
4	Número de documento de identidad	Texto	11	SI	(6) Dígito para DNI (11) Dígito para RUC. (2 -11) Caracteres para Carnet Extrajera y Pasaporte
5	Tipo de persona	Numérico	1	SI	1 -> Persona Natural 2 -> Persona Jurídica
6	Tipo de deudor	Numérico	1	SI	1 -> Deudor Directo 2 -> Deudor Indirecto (Aval)
7	Apellidos y Nombres o Razón Social	Texto	80	SI	Apellido Paterno Apellido Materno Nombres
8	Dirección	Texto	100	SI	
9	Teléfono Celular	Texto	30	NO	Máximo 2 teléfonos(se usa separador)
10	Email	Texto	80	NO	Máximo 2 mails(se usa separador)
11	Código de Ubigeo (INEI)	Numérico	6	NO	UBIGEO publicada por el INEI. El formato es RRPPCC (departamento-provincia-distrito). (Opcional en caso se tiene la información de Código Ubigeo)
12	Nombre del distrito	Texto	30	SI	
13	Nombre del provincia	Texto	30	SI	
14	Nombre del departamento	Texto	30	SI	

TARIFAS – COLLECTOR INFOCORP

Tarifa Collector infocorp		
Monto Mínimo (mensual)	El monto mínimo Incluye	
S/	Descripción	Registros Incluidos
S/ 80.00.	Registros Cargados a la plataforma	500.
	Registros Gestionados en Servicios de Cobranza Infocorp	05

- Todos los precios son en Soles y no Incluyen IGV.
- Paquete contratado para Servicios de cobranzas aplica para cartas físicas con o sin Distribución.
- Si excede el número de registros cubiertos en su tarifa, se procederá a facturar el registro adicional, de acuerdo al precio unitario de su tarifa
- Precio por registro adicional cargado a la plataforma es de S/ 0.12
- Precio de Carta física adicional es de S/ 4.00
- El precio de Carta digital (email) y mensaje de Texto (SMS) es de S/ 1.20
- (*) En caso no consuma la cantidad de cartas físicas disponibles del mes, podrá consumir este saldo a través de carta digital (email) o mensaje de texto (SMS) dentro del mismo mes al precio correspondiente de email y SMS.
- Volumen contratado por mes no acumulable para periodos posteriores.
- Tanto la marca, como las aplicaciones, su diseño lógico, técnico, funcional y relacional son propiedad de EQUIFAX.

Por EL CLIENTE (Firma y Sello):

Nombre : CAMPOS SEGURA ALBERTO
 Cargo : GERENTE GENERAL
 DNI : 27747919