



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA
COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA
GRANDE LTDA-2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

Mijahuanga Vera Juleisy

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

**Línea de Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2020

Resumen

La importancia de la gestión de la cobranza es prioridad para toda organización, más aún cuando la sociedad de la misma define la existencia en el tiempo gracias a los aportes económicos que brindan cada uno de ellos para la supervivencia. La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. instalada en la ciudad de Bagua Grande ha pasado por momentos complicados al no poder ejecutar los sistemas de cobranza a los socios, por ello, el objetivo principal del estudio fue determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. El estudio tuvo siguió el parámetro descriptivo, así como transversal; se tomaron encuestas a los doce colaboradores del área a quienes se les aplicó un instrumento con doce ítems. Los resultados evidenciaron que la principal falencia se da en que no existe una clasificación óptima de los deudores además que se debe apoyar en el área legal para la ejecución de las cobranzas. El estudio concluye en que se requieren de estrategias inmediatas para el logro de la cobranza y que se deben apoyar en sistemas informáticos para optimizar los recursos, además que se debe tener personal preparado para esa misión.

Palabras claves: cobranza, socios, cooperativa

Abstract

The importance of collection management is important for any organization, especially when its society defines its existence over time thanks to the economic contributions that each one provides for survival. The Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda installed in the city of Bagua Grande has gone through difficult times as it was not possible to execute the collection systems for members, therefore, the main objective of the study was to determine collection strategies for the Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. The study had a quantitative approach of descriptive level, not experimental and transversal, surveys were taken of the twelve collaborators of the area to whom an instrument with twelve items was applied. The results showed that the main flaw is that there is no optimal classification of debtors, in addition to that it must be supported in the legal area for the execution of collections. The study concludes that immediate strategies are required to achieve collection and that they must rely on computer systems to optimize resources, in addition to having personnel prepared for that mission.

Keywords: collection, partners, cooperative

Índice

Resumen	2
Abstract	3
I. Introducción	8
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Cobranza.....	15
1.3.2. Etapas de la cobranza	15
1.3.3. Tipos	16
1.3.4. Estrategias de cobranza	17
1.4. Formulación del problema.....	18
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	18
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos.....	19
1.8. Limitaciones	19
II. Materiales y métodos	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.1.1. Tipo de investigación	20
2.1.2. Diseño de investigación.....	20
2.2. Población y muestra	20
2.2.1. Población	21
2.2.2. Muestra	21
2.3. Operacionalización de variables.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.4.1. La Encuesta.....	24
2.5. Procedimientos de análisis de datos	24
III. Resultados	25
3.1. Tablas y figuras	25
IV. Discusión	37
V. Conclusiones y Recomendaciones	39

5.1.	Conclusiones.....	39
5.2.	Recomendaciones	40
VI.	Referencias.....	41
VII.	Anexos.....	43
7.1.	Anexo 01: Formato T1	43
7.2.	Anexo 02: Acta de Originalidad.....	44
7.3.	Reporte de Turnitin.....	45
7.4.	Anexo 04: Autorización de la empresa bajo estudio	47
7.5.	Anexo 05: Validación de Instrumentos	48
7.6.	Anexo 02: Matriz de Consistencia.....	54
7.7.	Anexo 07: Evidencia fotográfica.....	55

Índice de tablas

Tabla 1 Población	21
Tabla 2 Operacionzalización de variables	22
Tabla 3 ¿La cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?.....	25
Tabla 4 ¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?.....	26
Tabla 5 ¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?.....	27
Tabla 6 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?	28
Tabla 7 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?	29
Tabla 8 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?.....	30
Tabla 9 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?	31
Tabla 10 ¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?.....	32
Tabla 11 ¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?.....	33
Tabla 12 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?.....	34
Tabla 13 ¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?	35
Tabla 14 ¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Clasificación de los socios deudores.....	25
Figura 2. Reporte entregado al socio	26
Figura 3. Llamadas a los socios para cobro de la deuda.....	27
Figura 4. Archivo de los documentos de los socios	28
Figura 5. Envío a los socios el reporte mensual	29
Figura 6. Llamadas telefónicas a los socios	30
Figura 7. Envío de cartas con recuerdo de fechas de vencimiento de deudas.....	31
Figura 8. Plan de visitas para el cobro de deudas atrasadas	32
Figura 9. Delimitaciones geográficas para las cobranzas.....	33
Figura 10. Existencia de un departamento legal.....	34
Figura 11. Uso de un abogado para visita a los socios.....	35
Figura 12. Se realiza el último aviso por parte del abogado	36

I. Introducción

El estudio desarrollado en la empresa buscó como objetivo principal determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda, esto con el fin de encontrar una solución al problema presentado en la organización. Ante esto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la organización en estudio?

La investigación se justificó debido a que existen puntos críticos y se requiere encontrar una solución inmediata para minimizar los efectos de la mora de la empresa en estudio.

El estudio se estructuró con la siguiente forma:

En la primera parte, se exponen los problemas que tiene la organización desde tres dimensiones, la primera es internacional, luego una parte nacional y luego la dimensión local. Además, se ha considerado los estudios anteriores que se han realizado sobre el tema y los conceptos que involucran cada uno de los temas.

En la segunda parte, se analizó la metodología implicada en el desarrollo del trabajo, el cuadro de variables con cada una de sus dimensiones e indicadores, así como, los procesos que se siguieron para ejecutar el levantamiento de información.

En la parte tercera, se exponen todos los resultados obtenidos, así como los comentarios por cada una de ella, esto se ha plasmado mediante las tablas y figuras puestas.

Luego de ello, en el capítulo cuarto se desarrolló la discusión en base a los antecedentes y las teorías sobre en la que el estudio se posa.

Mientras que, en la parte final, con todo lo encontrado se ha considerado las conclusiones y las recomendaciones debidas.

1.1. Realidad problemática

Internacional

De acuerdo al punto de vista de Alba (2018) en su artículo sobre la reducción de la banca sobre los intereses para deudores, indica que se puede observar la aptitud de los recaudadores a través del tiempo ha mejorado ya no son cobradores toscos, se convierten en asesores de negocios, parecen más vendedores, los que más les interesa es recuperar su inversión. Se tiene como estrategia de darles facilidad a los deudores morosos, y que cada identidad financiera debería tener planes para recuperar sus préstamos. Conforme ha pasado el tiempo las personas encargadas de realizar los cobros han cambiado su forma de recaudo, ya no reprimen a los clientes para que paguen sus deudas, actualmente son sociables, amables y entusiastas motivando a los deudores a realizar el pago de sus préstamos, facilitándole el pago de los mismos.

Según Gonzales (2018) en su artículo sobre la aplicación irracional de las normas tributarias, indica que la ejecución de las normas de cobro es un garante que demuestra la morosidad del deudor, es una evidencia de la deuda obligando a pagar y provoca mayor recaudación de igual forma es una manera mantener una relación estable con los clientes. La exigencia de un garante hace que se logre recaudar de manera más efectiva, ya que una de los procesos que hacen las entidades es comunicarse con el garante para que este ayude a enfrentar la mora.

Por otro lado, Moreno (2018) en su artículo sobre la evolución de la morosidad bancaria en España y Europa, es que los índices de morosidad no han mejorado teniendo un índice de 25,2% como se ha esperado muy a pesar de que se han endurecido las normas contables sobre la clasificación de posibles clientes, esto no se ha mejorado ya que las familias y empresas se han quedado afectadas por la crisis económica y financiera que se tuvo años anteriores. Todas las empresas que prestan servicios de préstamos deben estar preparadas para afrontar un cierto nivel de morosidad ante cualquier adversidad económica que se presente en el país, y los deudores no puedan realizar sus pagos en las fechas pactadas.

Nacional

Escura y Escura (2016) indica que la morosidad es un fenómeno Global que afecta al país enormemente, por lo que los empresarios tienen como alternativa exponer ciertas estrategias como una guía práctica para evitar ser afectado por este fenómeno, esta guía debe explicar claramente las medidas preventivas para proteger a la empresa de las acciones extrajudiciales, los procedimientos judiciales, de manera que se pueda recuperar el dinero sin llegar a tantos procesos y provocar tantos malestares a los clientes. Para poder recaudar el monto prestado las empresas deben de mantener una serie de estrategias para poder recuperar el dinero prestado, estas pueden ser formas de pago, procedimientos de cobranzas, para poder ser efectivos al momento de comunicarse con el cliente y ofrecerle una serie de alternativas con tal que estos paguen la deuda.

Según Casilda (2016) indica que es normal el elevado índice que se presenta en el índice de morosidad tanto en instituciones públicas como privadas, donde se ven obligados a ofrecer posibilidades de pago de igual forma se utiliza como modo de presión el interés por demora una forma de cubrir los gastos financiero, siendo de un 5% de interés. Una de las estrategias que pueden dar las empresas es ofrecer posibilidades de pago, esta sería una forma de presionar y obligar a los deudores a enfrentar su morosidad, ya que se puede observar que existe una gran cantidad de personas que presentan este problema, que deben buscar alternativas de pago para cancelar sus deudas.

Así también, Izaguirre (2017) indica que la morosidad en el Perú se ha visto afectada mucho más en las zonas donde estuvo presente el FEN (Fenómeno del Niño), ya que los pobladores perdieron sus negocios, sembrados por este fenómeno, se ha pactado una recuperación de los créditos otorgados tanto por bancos y cajas municipales este índice de recuperación se proyecta para septiembre del 2018 en un 6,8%. Existen ciertos factores que han repercutido en el elevado nivel de morosidad y esto ha sido a consecuencias de fenómenos naturales que afecta la economía, influyendo en el comercio en general, la solución para mejorar la economía es el otorgar créditos por las entidades bancarias o cajas municipales, pero todo ello mediante una cuidadosa evaluación crediticia.

Local

La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda está ubicada en Jr. Abrahán Valdelomar N°232- Bagua Grande-Amazonas, fue fundada el 16 de diciembre del año 1978 Con sede institucional en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, Perú, cuyo objetivo principal fue la comercialización del café, con la necesidad de organizarse y poder exportar el café y tener poder de negociación frente a los comerciantes intermediarios, se tiene alrededor de 600 familias socias, por lo que se benefician a un grupo de 3,000 aproximadamente, quienes se forman en 21 comités dentro de las provincias de Utcubamba, Bagua, Cutervo y San Ignacio.

La misión que tiene la Cooperativa es ofrecer servicios comerciales, así como asistencia técnica, gestiona adelantos y préstamos a los integrantes de la Cooperativa. Por otro lado, los productos que se ofertan cumplen con las normas y estándares de calidad en cada uno de ellos, se trabaja con un enfoque ecológico y se diversifica la producción e industrialización de cada materia prima.

La problemática que presenta la Cooperativa es que a cada uno de los socios se le otorga un adelanto, ya que la función de la cooperativa es ser un aliado estratégico para el agricultor que es el socio, y esto ya está fijado dentro de las políticas, de manera que el socio pueda invertir el adelanto para que abonen sus parcelas, fumiguen, paguen la cosecha, y este sea devuelto cuando entreguen su producto, pero muchos de los socios no logran devolver el adelanto ya que argumentan que la cosecha no ha sido buena, o simplemente se retiran sin devolver el adelanto que se les ha dado, es por ello que se origina la mora dentro de la cooperativa.

1.2. Trabajos previos

Internacional

García y Moreno (2015) en esta investigación “Incremento de la mora en la casa comercial “El Bodegón”, Sucursal Estelí durante el I semestre 2015” planteando como objetivo de determinar el incremento de la mora en la Casa Comercial “El Bodegón”, sucursal Estelí durante el I semestre 2015, teniendo como resultado que toda empresa maneja sus políticas de crédito y cobranza, no obstante se propone actualización de sistema de cobranza e

implementación de plazos en los créditos, para que las personas que tienen mayor dificultad de pago puedan hacer pagos mínimos y así puedan mantener sus cuotas al día. Llegando a la conclusión en logro de indagar y conocer las políticas de crédito y cobranza del comercial “El Bodegón”, estas conllevan a la implementación y recuperación de la cartera, estas son bien implementadas, pero no determinan la recuperación de las mismas.

Parra y Londoño (2015) en su investigación “Impacto financiero de los clientes morosos banca personal en el banco Bancolombia, periodo 2009-2014”, planteando como objetivo determinar el impacto financiero en Bancolombia en el segmento banca personal, originado por los clientes morosos durante el periodo 2009-2014, obteniendo como resultado que debido a la situación de morosidad que presenta la Banca Personal de Bancolombia, en el periodo comprendido entre el año 2009 y 2014, su impacto financiero se ve reflejado en el deterioro de sus niveles de rentabilidad de la operación comercial en dicha banca. Llegando a la conclusión que de acuerdo con los resultados logrados en los 193 usuarios morosos. -UM-, se logra determinar dos importantes escenarios para Bancolombia, en este caso. En primer lugar, las estrategias financieras que deben diseñar para la sofisticación en las moras tempranas, en las cuales Bancolombia ha logrado, por cuenta propia o directa, sin acudir a la tercerización de su cobranza, mantener una buena parte de sus usuarios en el Bucket 1, es decir, con moras inferior a los 90 días, para lo cual utilizan herramientas que permiten aumentar la certeza de cumplir con la intención de valor anteriormente definida en los Buckets de moras tempranas.

Espinoza (2017) planteó en su análisis sobre la rentabilidad y la morosidad en los bancos en el país chileno pues, los resultados han evidenciado que la rentabilidad se afecta $cvsxg$, obteniendo como resultado que se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas. Llegando a la conclusión que la realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final.

Nacional

Rivera (2016) en su investigación sobre “Factores determinantes de la morosidad en el sector micro financiero peruano para el periodo enero 2000- septiembre 2014”, planteando como objetivo determinar cuáles son los factores determinantes de la morosidad en el sector micro-financiero peruano para el periodo de enero 2000 septiembre 2014, obteniendo como resultado que luego de testear varios modelos de corrección de errores y de especificaciones se obtuvo como modelo final en el cual el indicador de morosidad depende de las variables microeconómicas tales como: apalancamiento, las provisiones el ROA, el ROE y de las variables macroeconómicas tal como: las variaciones del PBI. Llegando a la conclusión que finalmente se comprueba empíricamente que la evolución de la calidad de cartera está determinada por factores macro y microeconómicas y se concluye que existe una influencia minoritaria de las variables macroeconómicas en la morosidad de las CMA en el Perú, una es el presente estudio, siendo en mayor medida las variables microeconómicas las decisivas.

Toledo (2016) en su investigación “Análisis de créditos directos y su efecto en los indicadores financieros de rentabilidad y solvencia de las cajas municipales de ahorro y crédito de Arequipa y Tacna del sur del Perú periodo 2013-2014”, teniendo como objetivo analizar y determinar los Créditos Directos en los Indicadores Financieros de Solvencia y rentabilidad y ver su efecto de los créditos directos en los 4 indicadores financieros en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa y Tacna del Sur del Perú, periodos 2013 y 2014, obteniendo como resultado que la información reflejada del comportamiento de los créditos directos en la CMAC de las instituciones micro financieras es pública, lo que esto permitiría a otros investigadores profundizar la relación que existe con otros ratios del sistema financiero. Llegando a la conclusión que no solo son importantes las colocaciones del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino también los factores que se relacionan con la colocación de créditos directos, ya que este factor tiene que ver con los resultados de los sistemas financieros de rentabilidad y solvencia, lo cual le da credibilidad a las CMAC.

Flores (2018) en su investigación “el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”, planteando como objetivo general Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015, teniendo

como resultado que la gestión de cobranza, se realiza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes, no se realiza seguimiento de los créditos. Asimismo, se verificó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad. Llegando a la conclusión que el gerente que se encarga de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas debe tomar medidas, a fin de establecer políticas de crédito y cobranzas para que los trabajadores del área tengan una guía para realizar su trabajo de forma estandarizada y con eficacia. La gerencia financiera debe realizar reuniones de forma mensual con el personal, y así retroalimentar las políticas para otorgamiento de créditos y en cobranzas

Local

Cabanillas (2016) desarrolla su propuesta después de haber encontrado problemas en el trabajo de recaudo en la comuna municipal de Bagua donde se consideró establecer un plan estratégico para la institución, obteniendo una conclusión que el desempeño sobre las normas del área no se está trabajando, situación que pone en riesgo toda la operación de la cobranza, motivo por el cual, la deficiente forma de lograrlo. Llegando a la conclusión que el grado mayor de morosidad se da en los impuestos, arbitrios municipales, entre otros.

Tello (2017) en su investigación basado en la gestión de contable de la empresa de transportes Bagua Grande donde por motivos internos y operativos intentaron mejorar los procesos de control, pero no ha sido posible en los últimos años, motivo por el cual se han registrado pérdidas desde ya hace un par de años de manera seguida. Ante esta situación, la organización buscó la manera de darle solución al problema, así se realizaron una serie de entrevistas de manera que se profundice en el problema. Los resultados han expuesto la problemática de la empresa y se ha pretendido plantear estrategias que permitan cambiar la realidad actual de la organización.

Bustíos y Díaz (2017) en su investigación “Análisis de segmentación del mercado de clientes de microfinanzas en Bagua Grande, provincia Utcubamba, región Amazonas 2014”, teniendo como objetivo determinar los segmentos de clientes existentes en el mercado de microfinanzas, obteniendo como resultado que las ventas de los pequeños negocios van entre 3 a 15 mil soles al mes, en menor medida hay negocios con ventas mayores hasta 50 mil soles mes. Llegando a la conclusión que en la ciudad de Bagua Grande, se tienen dos segmentos para el mercado de clientes de entidades de microfinanzas, el primer segmento tiene el 75% del

mercado y se ha denominado como el de empresarios emergentes, este segmento se caracteriza por tener mayor informalidad en su gestión, principalmente son personas naturales, negocios pequeños registrados en el RUS, presentan 3 trabajadores en promedio y son negocios pequeños y jóvenes con alrededor de 9 mil soles mensuales de ventas promedio y una deuda de mil a 14 mil soles, con una capacidad de crecimiento del 25% del mercado de clientes sin crédito vigente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Cobranza

Para Montaña (2006) la cobranza “es el proceso formal y legal, mediante el cual se hace efectiva la cancelación por el uso del servicio o adquisición del bien”.

La cobranza es la actividad que le sigue al otorgamiento de un crédito, por lo que se tiene que plasmar las políticas que pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomática, como enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes. (Morales y Morales, 2014, pág. 141).

Aznar (2009) menciona que la cobranza “es el proceso que está constituido por una serie de pasos, que son rutinarios, estos son la elaboración del cobro, la entrega de lo recaudado, el acto de cobrador, la recepción de la cobranza” (pág. 47).

1.3.2. Etapas de la cobranza

Tal como indica Morales y Morales (2014) que, dentro de las etapas de cobranza, es importante saber que siempre va existir un costo, por esa razón, se deben tener ciertas consideraciones para su consecución, por eso las etapas se definen en:

- a. Fase de ruta impersonal, que se define como la clasificación de las personas deudoras basado en fechas de pago y que se definen en un periodo crediticio de acuerdo a la organización (pág. 151).

- b. Fase de advertencia impersonal, caracterizado por las acciones de cobranza de firma no personal de manera rutinaria basado a motivar al cliente para que cumpla con su obligación de pago los saldos pendientes. Por lo tanto, en esta etapa se requiere tener acciones apropiadas para incentivar el pago (pág. 151).
- c. Fase de advertencia personal, donde se hacen todas las gestiones de cobranza que se realizan ante el deudor y se toman esfuerzos antes de llegar a la etapa legal (pág. 152).
- d. Fase de acciones legales, donde se ha llegado a la parte final y que, antes de emprender cualquier acción legal o demanda, se procede a comunicar para que luego, si no hay respuesta, se ejecuten las acciones legales (pág. 152).

1.3.3. Tipos

Los tipos de cobranza que se da en toda empresa según Morales y Morales (2014) son los siguientes:

- a. Cobranza normal, que se realizan por medios de pago tradicionales usando documentación común mediante el formato de pago convencional (pág. 153).
- b. Cobranza preventiva, que se usa enviando recordatorios con las fechas de vencimiento por algún medio a los clientes, siendo los más usuales mediante el teléfono y correo electrónico o por el visitador de la zona de cobranza (pág. 153).
- c. Cobranza administrativa, que se ejecuta a la cartera de clientes cuando está ya por vencer y a la que no se le ha dado ningún seguimiento, por ello, los recuperadores de crédito se encargarán de ejecutar estas acciones (pág. 153).
- d. Cobranza domiciliaria, que se ejecuta de manera necesaria cuando no hay respuesta por parte de los clientes y se busca reducir los días de atraso con la finalidad de coordinar acciones que permitan cobrar de manera efectiva en el menor tiempo posible. Por eso tiene los siguientes pasos: cobrar en efectivo al cliente en su domicilio, darle un convenio de pago y/o finalmente, recuperar la mercadería.

- e. Cobranza extrajudicial, ejecutada en las situaciones donde hubo anteriormente un aviso de cobranza y los esfuerzos se volvieron infructuosos; por tanto, se debe verificar la existencia del deudor, ubicación del domicilio y contacto con alguna forma.
- f. Cobranza pre judicial, servicio que se terceriza a través de algún ente especializado en cobrar este tipo de casos de forma que se pueda evitar llegar al siguiente nivel que sería la vía judicial. (pág. 154).
- g. Cobranza judicial, cuando el deudor no ha cumplido con el pago de sus obligaciones y ha recibido las notas de cobranza, pero aun así no ha cancelado; con eso se tiene que ejecutar acciones judiciales. (pág. 154).

1.3.4. Estrategias de cobranza

Según Morales y Morales (2014) para poder determinar las estrategias de la cobranza es elemental realizar una segmentación con el grupo de clientes definidos por alguna característica sea por aspectos geográficos, social u otro que permita segmentar mejor la cartera. (pág. 146).

La siguiente clasificación ayudara a la empresa a escoger la técnica de cobranza:

- Clientes que mal interpretan las condiciones de venta, pues no ofrece ninguna resistencia al cobro y asume su responsabilidad bajo las condiciones que se les ofrezcan (pág. 148).
- Clientes que pasan desapercibido ante sus obligaciones, debido a que por algunos motivos pueden dejan de estar al día en sus compromisos y se hace todo esfuerzo por recuperar la cartera (pág. 148).
- Clientes que descuidan las fechas de pago, que son clientes que tienen problemas o con el pago o con el monto a pagar y se resisten a hacerlo hasta el último (pág. 148).
- Clientes que tienen tiempo y se retrasan pero que siempre pagan, son aquellos que, aunque demoran un lapso pequeño para el pago, siempre cumplen con hacerlo y evitan caer en una situación de mora. Usualmente pasa cuando por fechas de pago no coinciden con sus ingresos económicos (pág. 149).

- Clientes que se retrasan por las condiciones del establecimiento, que por efectos de situaciones sociales o climatológicas no pueden lograr realizar sus pagos, así como cuando el local no está apto para la atención de clientes, se generan retrasos no voluntarios (pág. 149).
- Clientes con problemas de atrasos, que fuerzan al negocio a tener que buscar la manera de poder evitar que caigan en segmentos de mora peligrosa o al grupo extrajudicial o judicial. Para ello la empresa debe adoptar sistemas eficientes con el personal de cobranza de manera que se aseguren los ingresos de acuerdo al ciclo financiero de la empresa (pág. 149).
- Clientes que pagan puntualmente, pero descuidan las fechas de vencimiento debido a que priorizan otro tipo de pagos (básicos) y dejan para después los otros pagos. Este grupo presenta como problema sistemas ineficientes de cobranza, incluso corren el riesgo de contagiar a otros clientes si no se toman cartas en el asunto (pág. 149).

1.4. Formulación del problema

¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Tendrá justificación metodológica, ya que en la investigación se va proponer distintas formas de solucionar problemas identificados con la empresa en estudio, además, que, mediante el método científico se pretende enfocar el caso para determinar un posible camino de solución en la entidad en estudio.

1.6. Hipótesis

H1: La implementación de estrategias de cobranza permite la mejora de la gestión en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

1.7. **Objetivos**

Objetivo general

Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

Objetivos específicos

- Establecer las etapas de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.
- Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

1.8. **Limitaciones**

Una de las trabas encontradas en el proceso del estudio, ha sido la poca disponibilidad de los colaboradores por el poco tiempo que disponían para responder las encuestas, a pesar de ello, se ha conseguido tomar todos los cuestionarios.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio estuvo bajo la óptica cuantitativa debido a que se harán métricas estadísticas para dar respuesta al estudio de la variable; así mismo, de acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista (2014, pág. 4), esta investigación conlleva a desarrollar análisis al problema con el fin de definir la situación mediante características de la misma.

Además, será propositiva, debido a que luego de los resultados obtenidos, se establecieron propuestas de solución basado en estrategias para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.

2.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a la necesidad de investigación, se considera un enfoque no experimental porque no se ha generado ninguna alteración ni manipulación de la variable frente a los encuestados, así mismo, el estudio presentó un control directo sobre la variable. Por otro lado, fue de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El diseño de investigación tuvo el diseño que a continuación se muestra:

M _____ O

Donde:

M: Muestra representada por los trabajadores

O: Observación: Cobranza

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) la población es la composición de un grupo de personas que tienen características parecidas y que representan el motivo de la investigación.

Para el estudio, la población está compuesta por el número de colaboradores que trabajan en el área de cobranza, que suman un total de 12.

Tabla 1
Población

Mes	Total
Cobradores Zona A	05
Cobradores Zona B	03
Cobradores Zona C	04
Total	12

Fuente: Cooperativa Cafetalera Bagua Grande

2.2.2. Muestra

Como la población no es significativa se tomó el total de los trabajadores que laboran en la organización.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Cobranza	Etapa de la cobranza	Rutina	1. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?	Escala de Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Impersonal	2. ¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?		
		Exhortación Impersonal.	3. ¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?		
	Rutina Personalizada.	4. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?			
	Acción Drástica o Legal	5. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?			
	Tipos de cobranzas	Acción Preventiva			

Acción Administrativa	<p>6. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?</p> <p>7. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?</p>
Cobranza Domiciliar	<p>8. ¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?</p> <p>9. ¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?</p>
Cobranza Extrajudicial	<p>10. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?</p> <p>11. ¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?</p> <p>12. ¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?</p>

Fuente: Elaboración propia basado en Morales y Morales (2014)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. La Encuesta

Para Bernal (2006) la técnica a desarrollarse en la investigación fue:

Encuesta, se obtuvo información por parte de la muestra seleccionada, mediante el uso del cuestionario, en el cual se plasmaron una serie de ítems, que debieron ser respondidas de manera verídica. (pág. 250). Además, para su medición, se empleó la escala de Likert basado en cinco niveles, desde el muy en desacuerdo hasta el muy de acuerdo.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La manera de llevar a cabo el desarrollo de la parte estadística, fue mediante la herramienta del Excel 2010, donde se analizaron mediante el uso de tablas y gráficas donde se plasmaron las interpretaciones por cada una de ellas.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.. realiza la clasificación de sus socios deudores?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	01	8%
De acuerdo	03	25%
Indiferente	02	17%
En desacuerdo	05	42%
Totalmente en desacuerdo	01	8%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?

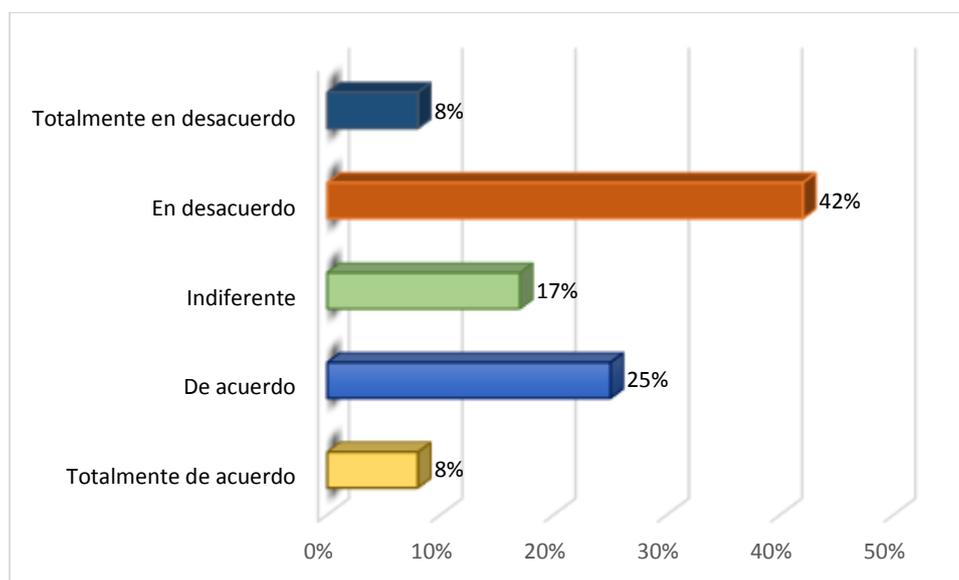


Figura 1. Clasificación de los socios deudores

Los resultados mostraron que el 42% se encontró en desacuerdo sobre el hecho de que la empresa realiza la clasificación de sus socios; así también el 25% dijo estar de acuerdo en que si se realiza. El 17% se mostró indiferente y el 8% tanto totalmente en desacuerdo como totalmente de acuerdo.

Tabla 4

¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	02	17%
De acuerdo	04	33%
Indiferente	03	25%
En desacuerdo	03	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?

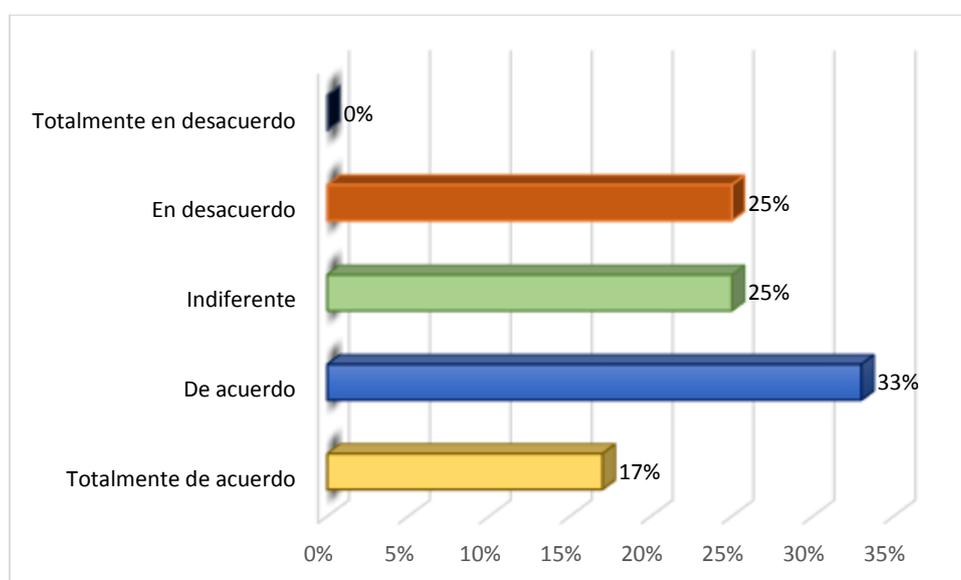


Figura 2. Reporte entregado al socio

Según los resultados hallados, el 33% estuvo de acuerdo en que si se envían reportes directamente a los socios explicado el total de la deuda; por otro lado, el 25% dijo estar en desacuerdo e indiferente y un importante 17% dijo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 5

¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	02	17%
De acuerdo	05	42%
Indiferente	03	25%
En desacuerdo	01	8%
Totalmente en desacuerdo	01	8%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?

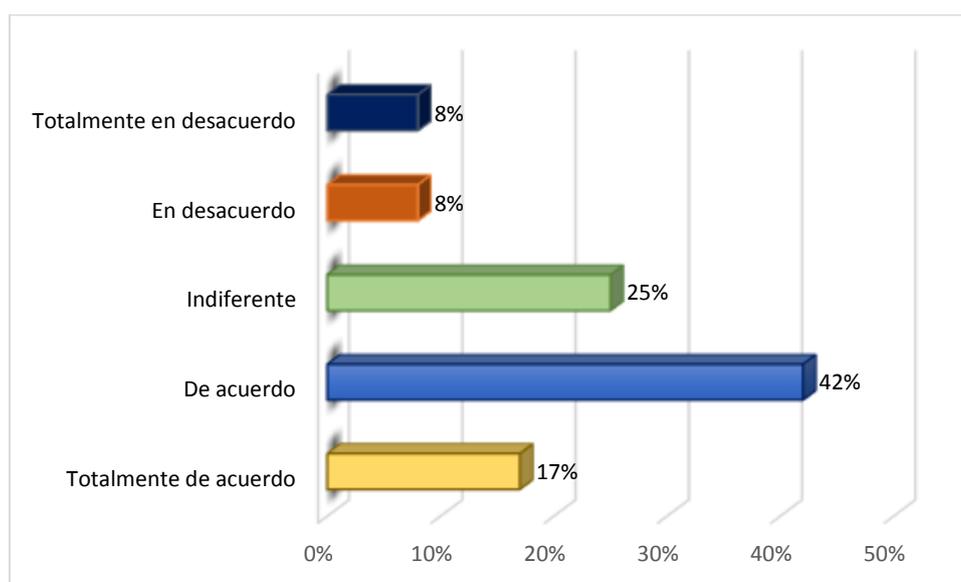


Figura 3. Llamadas a los socios para cobro de la deuda

Según lo encontrado en esta pregunta, el 42% se mantuvo de acuerdo respecto a que la Cooperativa realiza llamadas para el proceso de cobro respectivo, además que el 17% estuvo totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 25% se mantuvo indiferente mientras que el 8% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 6

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	02	17%
Indiferente	02	17%
En desacuerdo	06	49%
Totalmente en desacuerdo	02	17%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?

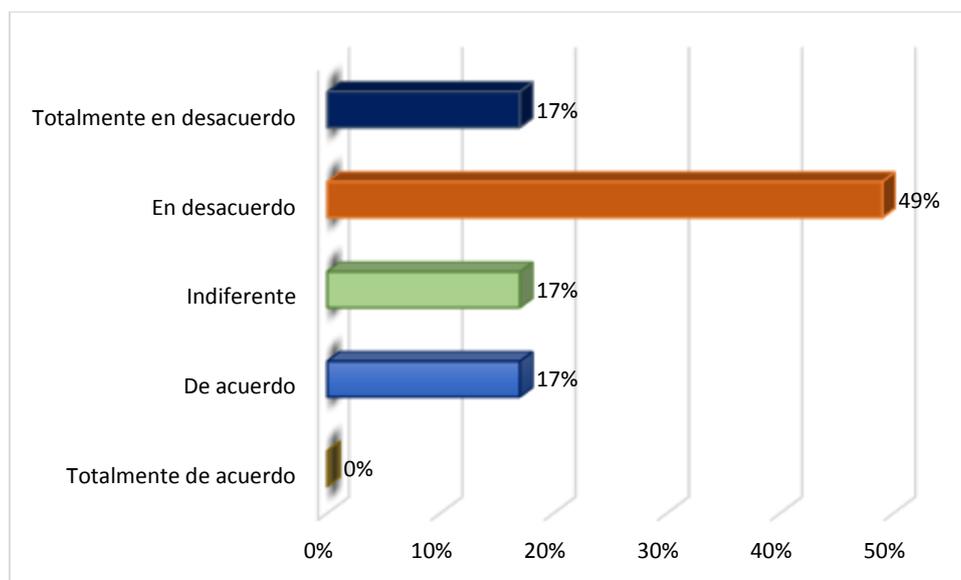


Figura 4. Archivo de los documentos de los socios

Respecto a si se tienen archivado los documentos de los terrenos de los socios, el 49% dijo estar en desacuerdo mientras que el 17% totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el 17% dijo estar de acuerdo y un 17% también se mostró indiferente ante esta pregunta.

Tabla 7

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	02	17%
De acuerdo	06	50%
Indiferente	03	25%
En desacuerdo	01	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?

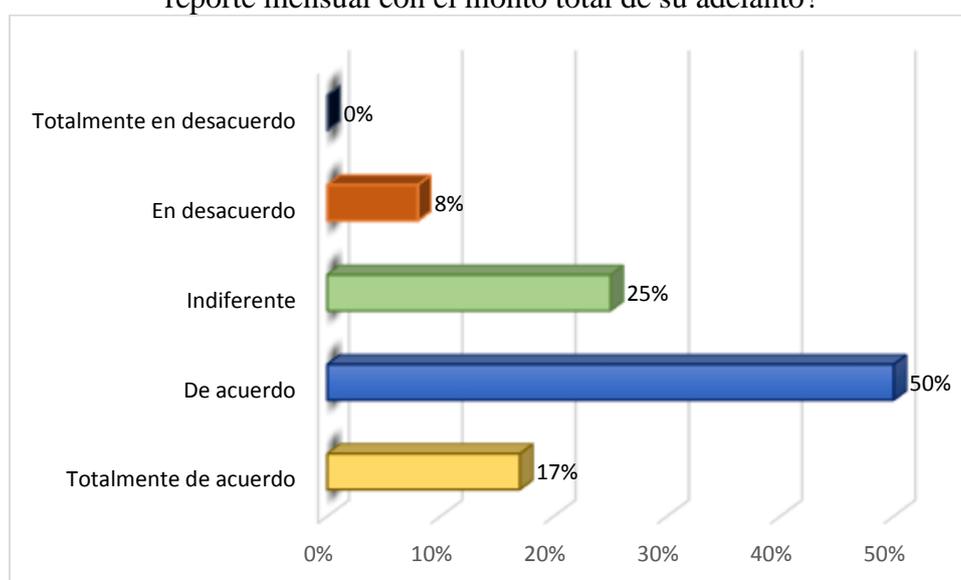


Figura 5. Envío a los socios el reporte mensual

De acuerdo a los resultados encontrados en esta pregunta, el 50% se mostró de acuerdo sobre el hecho de que los socios deudores reciben su reporte mensual, así también, el 17% dijo estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 8% se siente en desacuerdo y el 25% dijo estar indiferente ante este cuestionamiento.

Tabla 8

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	01	08%
De acuerdo	02	17%
Indiferente	03	25%
En desacuerdo	05	42%
Totalmente en desacuerdo	01	8%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

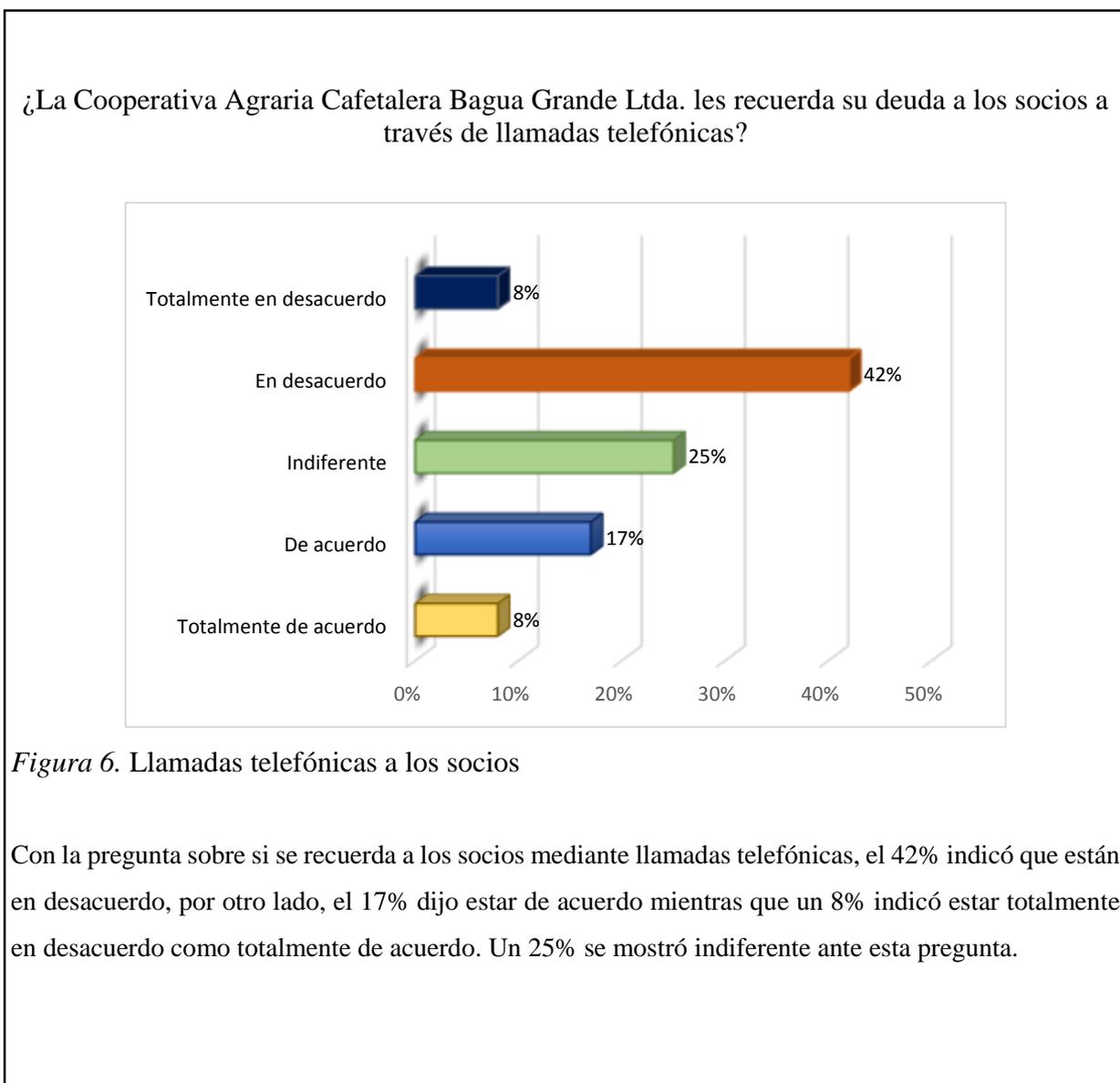


Figura 6. Llamadas telefónicas a los socios

Con la pregunta sobre si se recuerda a los socios mediante llamadas telefónicas, el 42% indicó que están en desacuerdo, por otro lado, el 17% dijo estar de acuerdo mientras que un 8% indicó estar totalmente en desacuerdo como totalmente de acuerdo. Un 25% se mostró indiferente ante esta pregunta.

Tabla 9

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	33%
De acuerdo	4	33%
Indiferente	3	26%
En desacuerdo	1	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?

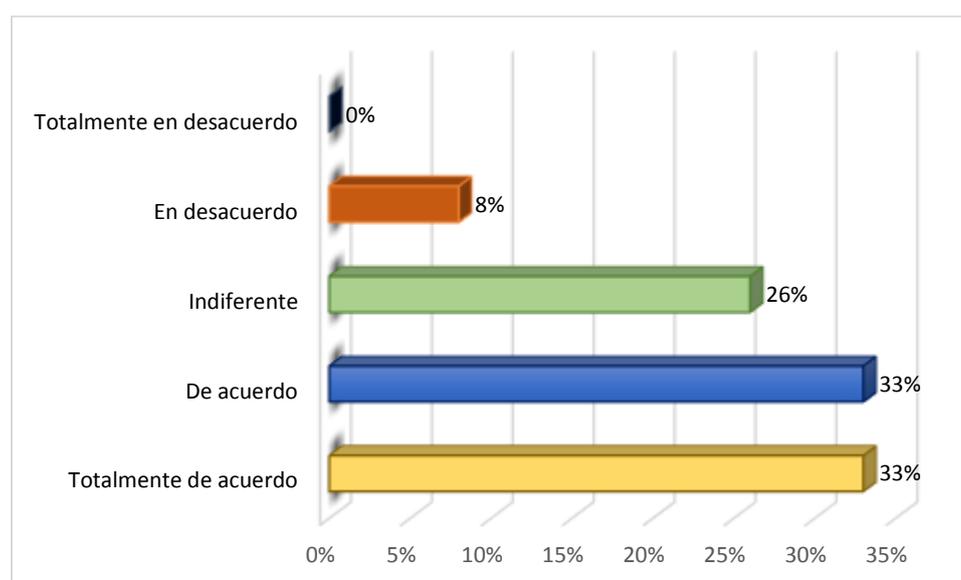


Figura 7. Envío de cartas con recuerdo de fechas de vencimiento de deudas

Lo hallado dentro de este resultado, muestra que el 33% se encontró de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre el hecho de que los socios reciben una carta recordándoles la fecha de vencimiento de la deuda. Así mismo, un 26% indicó estar indiferente. Por otro lado, el 8% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 10

¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	20%
De acuerdo	2	40%
Indiferente	4	0
En desacuerdo	5	40%
Totalmente en desacuerdo	1	0
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?

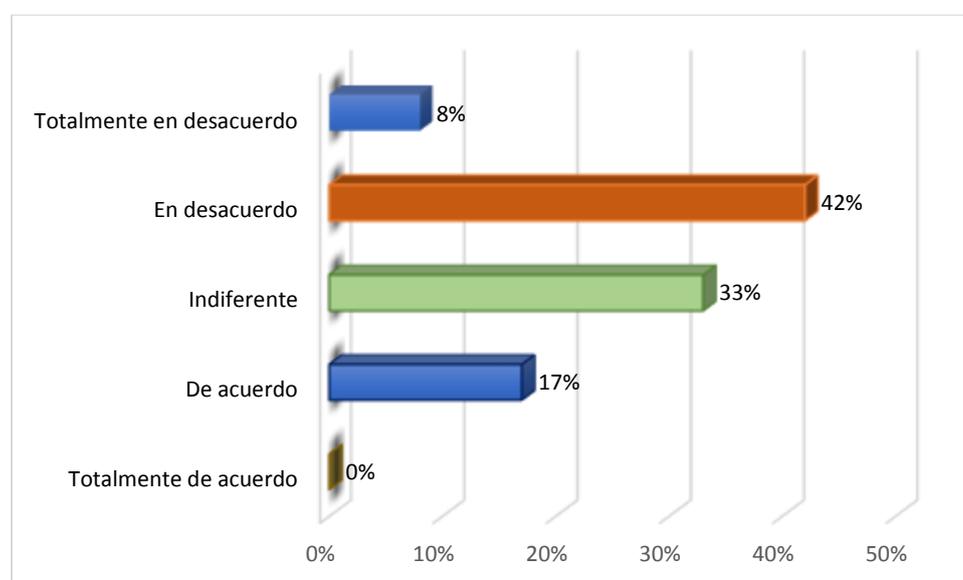


Figura 8. Plan de visitas para el cobro de deudas atrasadas

Los resultados han mostrado que el 42% dijo estar en desacuerdo sobre el hecho de que la Cooperativa no cuenta con un plan de visitas para el cobro de los socios de las deudas atrasadas; además, el 17% dijo estar de acuerdo. El 8% se mostró totalmente en desacuerdo y un importante 33% se mostró indiferente.

Tabla 11

¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	33%
De acuerdo	5	42%
Indiferente	2	17%
En desacuerdo	1	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?

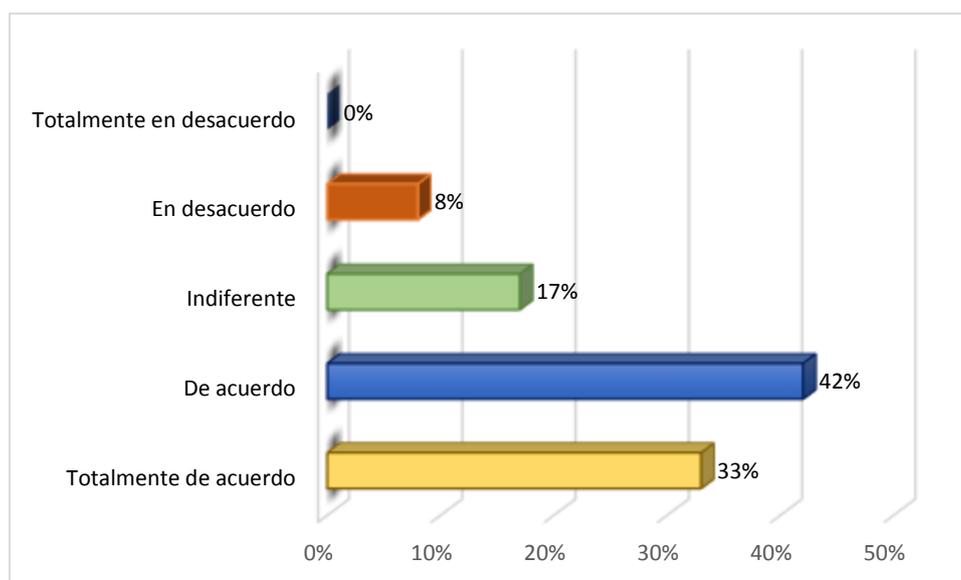


Figura 9. Delimitaciones geográficas para las cobranzas

Según lo encontrado en esta pregunta, el 42% dijo estar de acuerdo sobre el hecho que se delimita geográficamente las zonas para efectuar las cobranzas, además. el 33% dijo estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 8% estuvo en desacuerdo y un 17% dijo estar indiferente.

Tabla 12

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.. cuenta con un departamento legal?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	26%
De acuerdo	5	42%
Indiferente	2	16%
En desacuerdo	1	8%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?

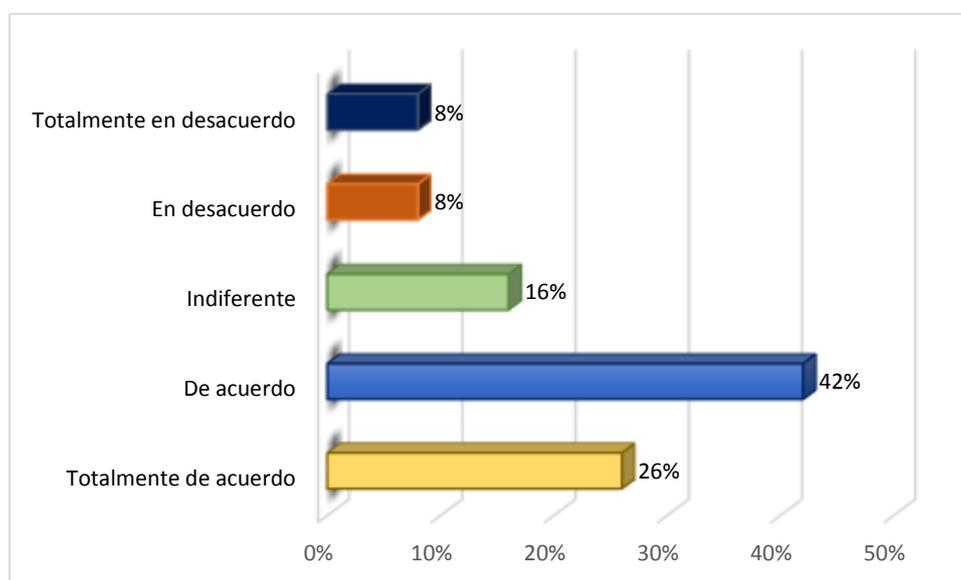


Figura 10. Existencia de un departamento legal

Según lo encontrado en esta pregunta, el 42% estuvo de acuerdo en el hecho de que la Cooperativa cuenta con un departamento legal, así mismo, el 26% dijo estar totalmente de acuerdo. Sólo un 8% se mostró en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; además, un 16% se mostró indiferente.

Tabla 13

¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	8%
Indiferente	3	25%
En desacuerdo	5	42%
Totalmente en desacuerdo	3	25%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

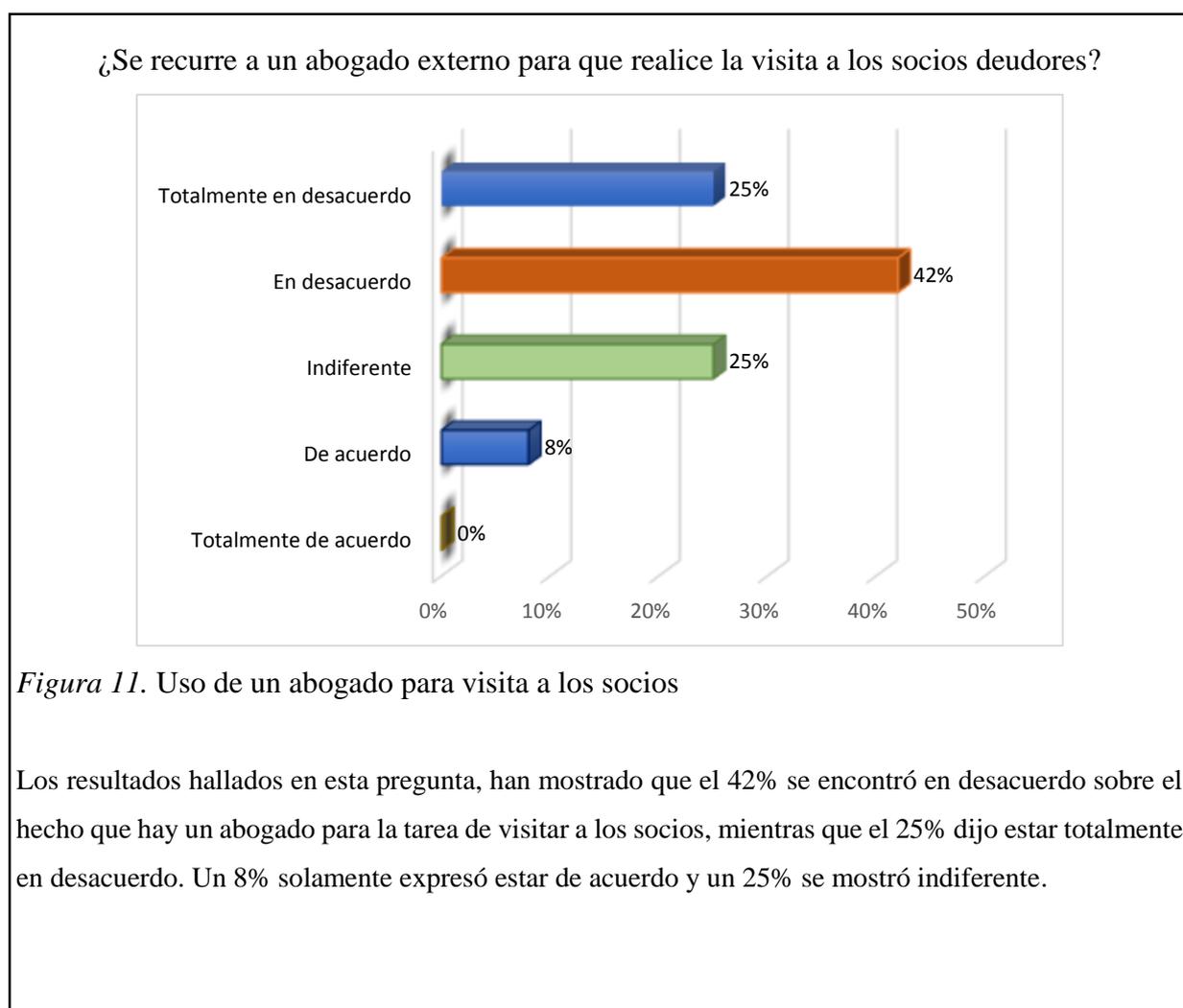


Tabla 14

¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	25%
De acuerdo	5	42%
Indiferente	4	33%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?

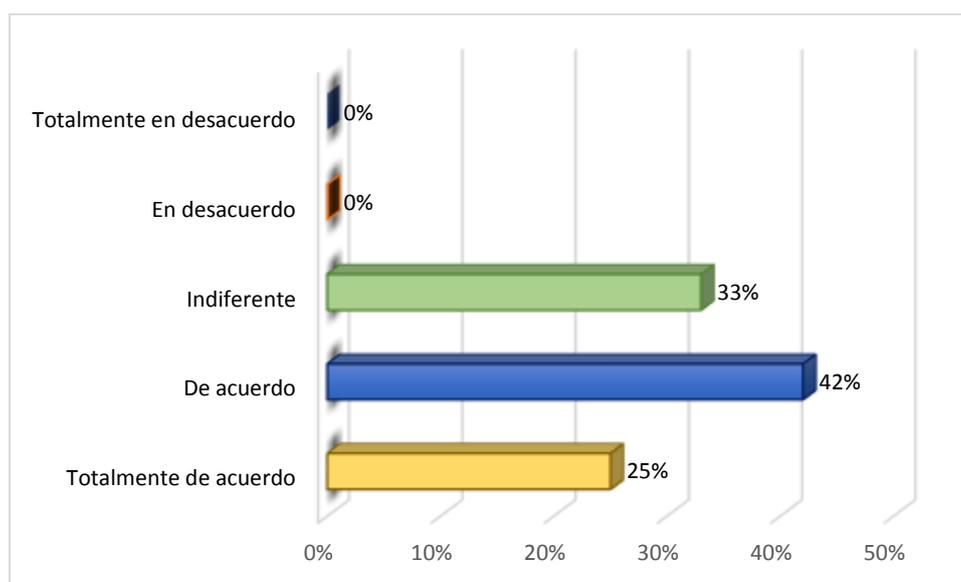


Figura 12. Se realiza el último aviso por parte del abogado

De acuerdo a lo hallado, el 42% dijo estar de acuerdo ante la situación de que el abogado de la Cooperativa realiza el último aviso para pasar a acciones penales; así mismo, el 25% dijo estar totalmente de acuerdo en este punto. Mientras que el 33% dijo estar indiferente ante este hecho.

IV. Discusión

Los resultados que se han encontrado, muestran que las actividades de la Cooperativa, mostró que, en la dimensión de las etapas de cobranza, la rutina impersonal no se cumple como debería de ser; es decir, no hay una clasificación eficiente de la cartera de deudores, esto debido a que no se ha logrado organizar el total de clientes, el número total de socios deudores. Si bien hay un registro dentro de la Cooperativa, las múltiples funciones y el poco personal que se tiene dentro de la organización, no permiten hacer un trabajo exhaustivo para optimizar la cobranza de los socios.

De acuerdo a esto, Espinoza (2017) indicó que, en organizaciones como las Cooperativas, es muy común ver que hay un descuido en el manejo de la cartera de clientes o socios, debido a que se priorizan otro tipo de actividades como las reuniones entre ellos o las sesiones mensuales o directivas a beneficio de la agrupación. En muchos casos se ha evidenciado que al existir un interés mayor en conseguir más socios y consolidar las operaciones dentro de ella, se descuidan aspectos como el tener al día los aportes de los socios.

Así mismo, Flores (2018) asegura que el éxito o el fracaso de los sistemas de cobranza dependen exclusivamente de la organización y que la única manera de optimizar la cartera es que se tenga un grupo de personas encargadas de ello; y que a pesar de que las Cooperativas cuentan con recursos, no tienen el personal preparado para este trabajo.

En la dimensión de los tipos de cobranza, se ha podido encontrar que hay un descuido en el manejo de la documentación de los socios, pues las condiciones en las oficinas, no permiten tener actualizada la información además que la infraestructura no permite tener espacio para ello. Por otro lado, al no tener la información manejada de manera correcta, no se emiten los comunicados a tiempo para que los socios se pongan al día con las deudas pendientes que tienen. Esto ha traído como consecuencia, deficiencias en el manejo de la cartera y que se pierdan oportunidades de tener los registros al día

Otro problema hallado es que no se cuenta con un plan de visitas a los socios deudores, justamente al no tener organizado la cartera, se pierde la oportunidad de poder ejecutar la

cobranza de manera eficiente. Por ello, es que se tienen que aplicar acciones legales mediante los abogados para obtener resultados positivos en los cobros. Es por eso que se han perdido tantas oportunidades de manejar de forma óptima las condiciones de gestión de la cartera deudora.

Ante este hecho, Bustíos y Díaz (2017) refieren que la única forma de conseguir que las personas puedan ejecutar los pagos de sus compromisos, es hacerles un seguimiento de inicio a fin del periodo de cobranza; es decir, que se tengan en lista las personas que normalmente caen en pérdida de pago para recordarles constantemente. Por esa razón, explican que la importancia de la cobranza radica en seguir firme a los socios que no cumplen para que mediante sistemas legales puedan cumplir con sus compromisos.

Por otro lado, Cabanillas (2016) considera que la organización debe apoyarse siempre en la parte legal para cumplir con su cometido de cobranza, pues es la única forma de presionar a que los socios cumplan con lo estipulado en la organización. Queda claro que ante una situación como esta, debe de cuidarse que no se lleguen a plazos prolongados pues esto afectaría a la salud financiera de la organización.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Luego de los resultados obtenidos, se ha podido encontrar que, en la dimensión de las etapas de cobranza, la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. emite reportes a sus socios, así como también se contactan con los socios, pero, el principal problema se da en que no se clasifican a los socios deudores, esto ha traído consigo que no se pueda generar los sistemas de cobranza a tiempo y se reporten mensualmente la falta de ingresos. Ante esta situación, la eficiencia de las actividades de cobranza no se ejecuta como debería ser.

Respecto a la dimensión de tipos de cobranza, la Cooperativa delimita geográficamente sus campos de acción de cobranza y establecen sus rutas, pero, hay una deficiencia en la gestión de la documentación, esto ha generado que no se puedan coberturar las cobranzas a los usuarios de forma eficiente. Por otro lado, no se cuenta con un plan de visitas al no tener un registro sincero de la cartera morosa. Esto ha traído consigo que se busquen medios más formales de cobranza a través de un sistema de abogados que puedan exigir a los socios se pongan al día con sus compromisos.

Los resultados sobre el sistema de control contable mostro que si bien la empresa algunas herramientas que le permiten llevar el control del área, se ha descuidado en invertir en algún otro sistema mucho más dinámico y potente que le permita tener eficiencia en el control de existencias. Así mismo, la empresa ha mostrado algunos indicadores en negativo que denotan la urgencia de la implementación por lo menos para iniciar, en el área contable.

Es así que se acepta la hipótesis que, si se establecen estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Bagua Grande, se podrá mejorar la gestión de cobranza a los socios de la organización.

5.2. Recomendaciones

Es importante que la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. continúe su ciclo de evaluación y control de la cartera de cobranza de los socios, debe estandarizar los procesos en el área para que no afecte sus operaciones futuras. Todo este cambio debe ir de la mano con la preparación y capacitación del personal sobre estrategias y procesos operativos de cobranzas para reforzar sus conocimientos y puedan hacer un mejor trabajo.

Una de las principales actividades estratégicas a tener en cuenta es que, debe quedar como práctica común, el hecho de la gestión de la cartera de socios, se debe de analizar el historial de cada uno de ellos, pero de manera sistemática, basado en un software que permita el manejo adecuado y contante de la base de datos; esto no solo va generar que se potencie el área, sino que se podrá mapear mejor los problemas probables que se presentasen en ella.

Es importante establecer indicadores de recaudo pues facilitaría la labor con el objetivo de lograr un estado de equilibrio entre los gastos en los que incurre la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. para mantener la organización. Estos deben ir de la mano con los objetivos estratégicos que si en caso no existen (como al parecer es), se puedan proponer para la organización.

Por otro lado, es probable que con el tiempo se requiera de una propuesta de rediseño organizacional para el área, considerando una mejor política, sistemas y procesos. Este trabajo puede apoyarse en la experiencia de los socios antiguos, pero, además, requiere de tecnología para que apoye la base de datos y el historial de todos los socios; así mismo, se pueda segmentar mejor la cartera de acuerdo a variables geográficas en primer orden para luego hacerlo según las características o perfiles de los socios.

VI. Referencias

- Alba, M. (2018). *Banca reduce hasta el 100% de intereses para deudores*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/banca-reduce-100-intereses-deudores-pongan-dia-243245>
- Aznar, V. M. (2009). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. España: ISEF.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: PEARSON .
- Bustíos Polar, J., & Diaz Limo, A. (2017). Analisis de segmentación del mercado de clientes microfinanzas en BaguaGrande - provincia Utcubamba- region Amazonas 2014. *tesis de Grado*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque -Perú. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1357/BC-TES-TMP-189.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabanillas, C. E. (2016). Propuestas de un plan de estrategias de cobranzas para mejorar la recaudacion tributaria en municiplidad provincial de bagua año 2016. *tesis de Grado*. Universidad César Vallejo, Pimentel - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11156/herrera_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casilda, A. (2016). *Estrategia para que los Morosos no se Escapen*. Obtenido de <http://www.expansion.com/2014/12/01/pymes/1417460466.html>
- Escura Serés, F., & Escura Seres, A. (2016). *Morosidad: Gestión, Prevención y Solución*. Obtenido de file:///D:/MOROSIDAD-GESTION-PREVENCION-SOLUCIONES-%20REALIDAD%20PRBLEM%20morosidad.pdf
- Espinoza, S. A. (2017). La morosidad y rentabilidad de los bancos de Chile. *Tesis de Grado*. Universidad Técnica Federica Santa María, Chile. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, I. P. (2018). El area de crédito y cobranzas en su influencia en la morosidad de la carretera de clientes de la empresa maccaferri de Perú S.A.C. *tesis de Grado*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1402/1/TESIS%20ISIS%20RUIZ%20FLOR-ES-CONT2018.pdf>
- Garcia Pérez, N., & Moreno Oliva, Z. (2015). Incremento de la mora en la casa comercial EL Bodegan, sucursal Esteli durante el I semestre del 2015. *tesis de Grado*. Universidad Ncional Autonoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>

- González, J. L. (2018). *Aplicacion Irracional de las normas tributarias*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/aplicacion-irracional-norma-tributaria-caso-provision-cobranza-dudosa-233961>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAWHILL.
- Izaguirre, M. R. (2017). *Morosidad en el sistema financiero Peruano*. Obtenido de <http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/257936-bcr-morosidad-en-el-sistema-financiero-seguira-subiendo-y-podria-llegar-a-7/>
- Montaña, J. B. (2006). *La lucha contra la morosidad*. España: Ediciones gestion 2000.
- Morales Meléndez, M., & Vargas Mesa, N. (2017). Identificar los factaores externos y su influencias en los indicides de morosidad de la empresa comercializadora de productos de electricidad. *Tesis de Grado*. Universidad catolica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1
- Moreno, J. (2018). Evolución de la morosidad bancaria en España y Europa. *Rankia*, 1-2. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/opiniones/3793424-evolucion-morosidad-bancaria-espana-europa>
- Ñaupas Paitàn, H., Mejìa Mejìa, E., Novoa Ramirez, E., & Villagòmez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de Tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Parra Muñoz, L., & Londoño Urrego, K. (2015). Impacto Financiero de los clientes morosos banca personal en el Banco Bancolombia, perido 2009-2014. *tesis de grado*. Instituto Universitario Asumer, Colombia, Medellín. Obtenido de <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/139/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CLIENTES%20MOROSOS%20DE%20BANCOLOMBIA.pdf>
- Rivera, A. A. (2016). Factores determinantes en la morosidad en el sector microfinanciero peruan en el periodo enero 2000-septiembre. *tesis de Grado*. Universidad Nacional Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5156/loyagarivera_andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, V. F. (2017). Diseño de un sistema de información gerencial y su contrubución en el proceso contable de la empresa de transporte de bagua grande S.R.L. *tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/949/1/TL_BacaTelloVictorFarley.pdf.pdf
- Toledo, J. E. (2016). Analisis de Créditos directos y su efectos en los indicadores financieros de rentabilidad y solvencia de las cajas municipales de ahorro y credito de Arequita y Tacna del sur del Perú perido 2013 - 2014. *tesis de grado*. Universidad José Carlos

Maríategui de Moquegua, Moquegua- Perú. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/133/Juana_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VII. Anexos

7.1. Anexo 01: Formato T1



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 03 de marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
MUAHUANGA VERA JULEISY, con DNI 77218945

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado **ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA - 2018**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

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

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MUAHUANGA VERA JULEISY	77218945	

7.2. Anexo 02: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Navarro Santander Javier Estuardo, docente de la Asignatura de INVESTIGACION II de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1281 – FACEM – USS 2019, del (los) estudiantes (s), Mijahuanga Vera Julesy, titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA - 2018.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2018/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de febrero de 2020


Mg. Navarro Santander Javier
DNL N° 17843575

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema anti plagio, solo por el docente de la Asignatura de INVESTIGACION II

7.3. Reporte de Turnitin

TRABAJO DE INVESTIGACION

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usm.cl Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%

7.4. Anexo 04: Autorización de la empresa bajo estudio



COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA
"Bagua Grande" Ltda.

Fundada el 16 de diciembre del 1978

R. U. C. 20170142773

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Bagua grande, 04 de octubre del 2019.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Srta.
 Juleisy Mijahuanga Vera.

Mediante la presente, hago respuesta a su carta de fecha 02 de octubre del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su **TRABAJO DE INVESTIGACION** en nuestra institución, la cual tiene respuesta positiva por parte de gerencia para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

Se expide el presente documento, para los fines que la interesada crea conveniente.

Atentamente:



COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA
 "BAGUA GRANDE" LTDA.
 ING. RAUL M. TORRES
 Gerente General
 D.N.I. 52254481

PERU

7.5. Anexo 05: Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

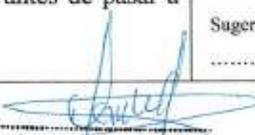
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
2	Profesión	ADMINISTRADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán - IPAE
	Cargo	Docente
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018 PROBLEMA: ¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande? OBJETIVO GENERAL: Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande. Autor: Mijahuanga Vera Juleisy Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.	
Detalle del Instrumento:		

L. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1	
¿La cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....

¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()


Rafael Martel Acosta
 Mgtr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 40701866

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
2	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú
	Cargo	Coordinador de Investigación
TÍTULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018		
PROBLEMA: ¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.		
Autor: Mijahuanga Vera Juleisy		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.	
Detalle del Instrumento:		

L. Ítems preguntas- ENCUESTA N° 1		
¿La cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....	
	

¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()

INVESTIGACIÓN PERICIAL
INFORME DE PERITOS
REG. CIP 20001

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 16756158

Mano Apunta Adela Ballarín

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

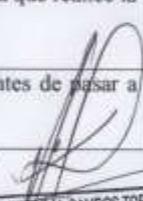
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	Nombre del Juez	VICTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	Profesión	CONTABILIDAD
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P UTCUBAMBA Universidad Politécnica Amazónica
	Cargo	Coordinador de Carrera y Docente
TÍTULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018		
PROBLEMA: ¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.		
Autor: Mijahuanga Vera Juleisy		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.	
Detalle del Instrumento:		

I. Items preguntas.- ENCUESTA N° 1		
¿La cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	

¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?	A (✓) D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?	A (✓) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?	A (✓) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?	A (✓) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?	A (✓) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?	A (✓) D ()
¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se cuenta con un plan de visitas para el cobro a los socios de la deuda atrasada?	A (✓) D ()
¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?	A (✓) D ()
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?	A (✓) D ()
¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?	A (✓) D ()
¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?	A (✓) D ()


GPE-VICTOR M. CAMPOS TORRES
MAT. CCH. AMAZONAS - 056

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741.

7.6. Anexo 02: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué estrategias de cobranza serán las más adecuadas para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?	General Determinar estrategias de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.	H1: La implementación de estrategias de cobranza permite la mejora de la gestión en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.	Estrategias de cobranza	Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores de la empresa que son 12.	Encuesta	Estadística Descriptiva
	Específicos			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTO	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer las etapas de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande. ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande. 			No experimental	La muestra está conformada el mismo número de la población (12).	Cuestionario	

7.7. Anexo 07: Evidencia fotográfica

