



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA
EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA
AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Mijahuanga Vera Juleisy
<https://orcid.org/0000-0001-9996-5520>

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo
<https://orcid.org/0000-0002-3370-3939>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA
COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA
BAGUA GRANDE LTDA-2018**

Aprobación de la tesis

Mg. Javier Estuardo Navarro Santander

Asesor Metodológico

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Dedicatoria

Esta tesis está dedicado principalmente a dios, por ser el inspirador y permitirme continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su confianza, sacrifico en todos estos años, gracias a su apoyo incondicional he llegado hasta aquí, tengo el privilegio y el orgullo más grande de tenerlos a mi lado.

A mis hermanos por estar siempre presentes con el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que me apoyaron, en especial aquellos que me brindaron su tiempo y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A mi Universidad Señor de Sipan, gracias por haberme permitido formarme en ella, a mis profesores que fueron parte de este proceso y compartieron sus conocimientos, experiencia profesional con mi persona.

Al Consejo de Administración y Gerente de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda, por cederme el espacio y permitirme enriquecer mis conocimientos durante el tiempo de prácticas.

Resumen

Las estrategias son parte importante de toda gestión, más aún cuando se orienta a organizaciones que tienen como fin la gestión del dinero como parte del capital de trabajo para muchas personas. La Cooperativa Agraria Cafetalera instalada en la ciudad de Bagua Grande ha pasado por momentos complicados al tener una cartera morosa que ha ido en aumento en los últimos tiempos, debido a muchos factores que se han analizado en este estudio. El objetivo principal del estudio fue determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande; para ello, se hizo un estudio descriptivo inferencial aplicando dos cuestionarios a los doce colaboradores del área. Lo hallado puso en manifiesto que la principal falencia se da en que las estrategias de cobranza son deficientes y que existen elementos controlables como la negligencia de la organización y no controlables como las circunstancias que incrementan la cartera morosa. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada, es decir, las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

Palabras claves: cobranza, morosidad, cooperativa

Abstract

Strategies are an important part of all management, even more so when it is aimed at organizations that aim to manage money as part of working capital for many people. The Cooperativa Agraria Cafetalera installed in the city of Bagua Grande has gone through difficult times as it has a delinquent portfolio that has been increasing in recent times, due to many factors that have been analyzed in this study. The main objective of the study was to determine if collection strategies affect delinquencies for the Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande; For this, an inferential descriptive study was carried out by applying two questionnaires to the twelve collaborators in the area. The findings showed that the main flaw is that the collection strategies are deficient and that there are controllable elements such as the negligence of the organization and not controllable such as the circumstances that increase the delinquent portfolio. Likewise, the hypothesis proposed is confirmed, that is, the collection strategies affect the delinquency of the Bagua Grande Cooperativa Agraria Cafetalera.

Keywords: collection, delinquency, cooperative

Índice

Aprobación De La Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
ABSTRACT	vi
Indice	vii
<i>I. Introducción</i>	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Cobranza.....	20
1.3.2. Etapas de la cobranza	20
1.3.3. Tipos	21
1.3.4. Estrategias de cobranza	22
1.3.5. Morosidad.....	23
1.3.6. Tipos de morosidad	23
1.3.7. Factores determinantes de la morosidad.....	24
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos.....	26
1.8. Limitaciones	27
<i>II. Materiales y métodos</i>	28
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.1.1. Tipo de investigación.....	28
2.1.2. Diseño de investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	28
2.2.1. Población	28
2.2.2. Muestra	29
2.3. Operacionalización de variables	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33

2.4.1. La Encuesta.....	33
2.5. Procedimientos de análisis de datos	33
III. Resultados	34
3.1. Tablas y figuras	34
IV. Discusión.....	55
V. Conclusiones y Recomendaciones	58
5.1. Conclusiones.....	58
5.2. Recomendaciones	58
VI. Referencias.....	60
VII. Anexos.....	63
7.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	63
7.2. Anexo 02: Encuesta Sobre Estrategias de Cobranza	64
7.3. Anexo 03: Cuestionario Sobre Morosidad	66
7.4. Anexo 04: Validación del instrumento - Encuesta	67
7.5. Anexo 05: Validación del instrumento – Cuestionario	73
7.6. Anexo 06: Carta de Autorización	79
7.7. Anexo 07: Resolución de Aprobación de la Investigación.....	80
7.8. Anexo 08: Formato T1	84
7.9. Anexo 09: Acta de Originalidad.....	85
7.10. Anexo 10: Fotografías	87

Índice de tablas

Tabla 1 Población	29
Tabla 2 Operacionalización de variable Cobranzas	30
Tabla 3 Operacionalización de variable Mora.....	32
Tabla 4 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.. realiza la clasificación de sus socios deudores?.....	34
Tabla 5 ¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?.....	35
Tabla 6 ¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?.....	36
Tabla 7 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?	37
Tabla 8 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?	38
Tabla 9 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?	39
Tabla 10 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?.....	40
Tabla 11 ¿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?.....	41
Tabla 12 ¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?.....	42
Tabla 13 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda.. cuenta con un departamento legal?.....	43
Tabla 14 ¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?	44
Tabla 15 ¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?.....	45
Tabla 16 ¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?	46
Tabla 17 ¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?....	47
Tabla 18 ¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?	48
Tabla 19 ¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?.....	49
Tabla 20 ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?.....	50

Tabla 21 ¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?	51
Tabla 22 ¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?.....	52
Tabla 23 ¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?.....	53
Tabla 24 ¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?	54
Tabla 25 Análisis estadístico de las variables de estudio	55

Índice de figuras

Figura 1. Clasificación de los socios deudores	34
Figura 2. Reporte entregado al socio	35
Figura 3. Llamadas a los socios para cobro de la deuda.....	36
Figura 4. Archivo de los documentos de los socios	37
Figura 5. Envío a los socios el reporte mensual	38
Figura 6. Llamadas telefónicas a los socios	39
Figura 7. Envío de cartas con recuerdo de fechas de vencimiento de deudas	40
Figura 8. Plan de visitas para el cobro de deudas atrasadas	41
Figura 9. Delimitaciones geográficas para las cobranzas.....	42
Figura 10. Existencia de un departamento legal.....	43
Figura 11. Uso de un abogado para visita a los socios	44
Figura 12. Se realiza el último aviso por parte del abogado.....	45
Figura 13. La morosidad con la falta de liquidez	46
Figura 14. La desorganización como responsable de la morosidad	47
Figura 15. La negligencia y la morosidad	48
Figura 16. Incremento de la morosidad por hechos circunstanciales	49
Figura 17. Niveles de endeudamiento de la Cooperativa	50
Figura 18. El desempleo como elemento de morosidad	51
Figura 19. Políticas internas de la organización	52
Figura 20. Riesgo de trabajar con clientes morosos	53
Figura 21. Trabajar con clientes solventes	54

I. Introducción

El estudio desarrollado en la empresa buscó como objetivo principal determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, esto con el fin de conocer la relación entre ambas variables. Ante esto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?

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 al 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

Tierra (2015) hace un estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato con la finalidad de conocer el riesgo crediticio dentro de la institución, para ello, se hizo una investigación exploratoria a diez clientes del campo de la cooperativa en estudio. Se tomaron las entrevistas respectivas, encontrando que la principal causa de la mora es que los usuarios no cumplen con los pagos debido a los problemas de sus sembríos, en muchos casos han perdido parcelas y no han podido recuperar. Esto ha traído consigo que muchos clientes no busquen la forma de pagar y esperan que los demás cooperativistas apoyen la situación.

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.

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.

Nacional

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.

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.

Ccapa et al. (2017) en su estudio sobre la morosidad de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado Mercedarias Ltda., plantearon como objetivo establecer el nivel de morosidad de las cuentas con la meta de identificar, analizar, evaluar y controlar los efectos adversos de los riesgos a los que está expuesto la Cooperativa. Se realizaron una serie de entrevistas a los trabajadores que pertenecen al área contable, analizando los estados financieros de los periodos 2012 al 2015.

Se concluyó que la morosidad de las cuentas por cobrar es riesgosa y ha llegado al punto de ser incobrable por acumulación.

Así también, Izaguirre (2017) indica que la morosidad en el Perú se ha visto afectada mucho más en las zonas dónde estuvo presente el FEN (Fenómeno del Niño), ya que los pobladores perdieron sus negocios, sembríos 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 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 préstamo, 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

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.

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.

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, 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

Nole (2015) en su investigación “estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015”, planteando como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe, teniendo como resultado que las estrategias de cobranza en EPSEL S.A son: Implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc. Llegando a la conclusión que existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó (,719), por lo tanto, si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe.

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 la variables microeconómicas tales como: apalancamiento, las provisiones el ROA, el ROE y de las variables macroeconómicas tal como: la 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 la 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.

Saboya (2016) en su investigación “propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de trabajadores administrativos del sector educación - amazonas -2016”, planteando como objetivo disminuir la morosidad de la Derrama Administrativa Descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación de Amazonas -2016, obteniendo como resultado que para la disminución de la morosidad se propusieron diversas estrategias y procedimientos englobadas en 2 grandes grupos, la organización interna de la Derrama Administrativa y la actualización del reglamento de préstamos (Documento de gestión); mediante esta estructura se propone dar un giro radical a la morosidad presente en la institución, debido a que se instalará un área dedicada a créditos y cobranzas, área que contará con las herramientas necesarias para realizar sus labores, las mismas que estará en el reglamento. Llegando a la conclusión que al realizar el diagnóstico de la situación actual en la Derrama Administrativa se encontró que los representantes legales no trabajan mancomunadamente, ya que no cumplen con el reglamento de préstamos de la Institución, la mayoría de los préstamos otorgados son destinados para cubrir otras deudas, para el consumo y pocos son destinados para inversiones, lo que representa un mal conocimiento financiero de los socios.

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 dejar 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).

1.3.5. Morosidad

Según Brachfield (2009) menciona que la morosidad constituye un “incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a la pyme, las cuales deben de soportar plazos de pago excesivo, que obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes en sus balances” (p.15).

1.3.6. Tipos de morosidad

Para Brachfield (2009) existen 6 clasificaciones de deudores morosos, estos se van a describir a continuación:

- a. Deudores que pueden pagar pero que no quieren: Son aquellos clientes que tienen la posibilidad de pagar, y se dice que tienen posibilidad ya que tienen suficiente liquidez, pero no quieren pagar ya que ellos obtienen ganancias a costa de sus proveedores, dentro de esta clasificación se dan dos tipos: deudores que pagan la deuda tarde, pero la pagan, la intención de estos es que la empresa le haga una financiación gratuita, y el otro tipo es el moroso profesional, que se endeuda teniendo la intención de no pagar, y lo hacen a menos que se le obligue.
- b. Deudores que quieren pagar, pero no pueden: Están aquellas personas que desean pagar, pero por cuestiones de falta de liquidez no lo pueden hacer, pero en cuanto tienen dinero realizan el pago si es que la empresa le brinda las facilidades de financiamiento.
- c. Deudores desorganizados: Estos deudores tienen la posibilidad de pagar, pero por su mala administración no saben que tienen que pagar ya que el recibo se les ha confundido.
- d. Deudores negligentes: Son aquellos deudores que no se preocupan por pagar teniendo el dinero para liquidar la deuda, estos no quieren saber lo que deben, ya que no les interesa.
- e. Deudores circunstanciales: Estos deudores han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.
- f. Deudores insumisos: Estos deudores se niegan a realizar el pago, ya que consideran que el monto que se les está cobrando no es justo.

1.3.7. Factores determinantes de la morosidad

Brachfield (2009) indica que existen factores que determinan que un sujeto u empresa caiga en la morosidad, estos son:

- a. Nivel de actividad y demanda agregada: Se refiere al índice de precios al consumo, el PBI, tipo de cambio o la inflación.
- b. Nivel de endeudamiento: Esta ratio mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo. Es el indicador más fiable de la capacidad de pago del acreditado y por ello, es uno de los indicadores fundamentales que utilizan las entidades de crédito para la evaluación y decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito.
- c. Nivel de ingreso y desempleo: La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social, ya que, durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar.
- d. Política de colocaciones: Mediante la ley se puede otorgar un crédito a cualquier persona que reúna las condiciones crediticias, sin que pueda establecerse cualquier distinción, exclusión o preferencia.
- e. Diversificación de clientes: Es el proceso mediante el cual los agentes reducen el riesgo de sus inversiones a través de la colocación de sus recursos en títulos con características diversas.
- f. Riesgo de negocio: Para una correcta gestión del riesgo financiero se han de tener en cuenta las siguientes fases o etapas:
 - Identificación: Conocer todos los riesgos a los que la actividad empresarial está sometida
 - Medición: Cuantificar los distintos riesgos identificados y, si es posible, agregarlos para representarlos en una única magnitud.
 - Control: Verificación de las actuaciones para asegurar que se ha obtenido el riesgo deseado.
 - Solvencia: Mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros.

1.4. **Formulación del problema**

¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de 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 en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, además, que, mediante el método científico se pretende enfocar el caso para determinar un posible camino de solución en la entidad en estudio.

Así mismo, se justificó por la relevancia de la investigación al ser una práctica común que suele pasar en muchas organizaciones, por ello, los resultados pretendieron conocer mejor esta situación.

1.6. **Hipótesis**

H1: Las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

H0: Las estrategias de cobranza no inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

1.7. **Objetivos**

Objetivo general

Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande

Objetivos específicos

- Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande

- Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande
- Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad 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. Por otro lado, el factor de la pandemia que se encontró cuando ya se finalizaba el levantamiento de información.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

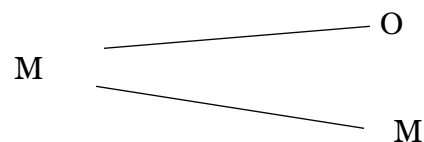
2.1.1. Tipo de investigación

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.

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:



Donde:

M: Muestra representada por los trabajadores

O: Observación: Cobranza

O: Observación: Morosidad

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 variable Cobranzas

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)

Tabla 3
Operacionalización de variable Morosidad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Morosidad	Tipos de cobranza	Liquidez	1. ¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?	Escala de Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Desorganización	2. ¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?		
		Negligencia	3. ¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?		
	Factores determinantes de la morosidad	Hechos circunstanciales	4. ¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?		
			5. ¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?		
		Nivel de endeudamiento	6. ¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?		
		Desempleo	7. ¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?		
		Política de colocaciones	8. ¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?		
		Riesgos de negocios	9. ¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?		
	Solvencia				

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 4

¿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

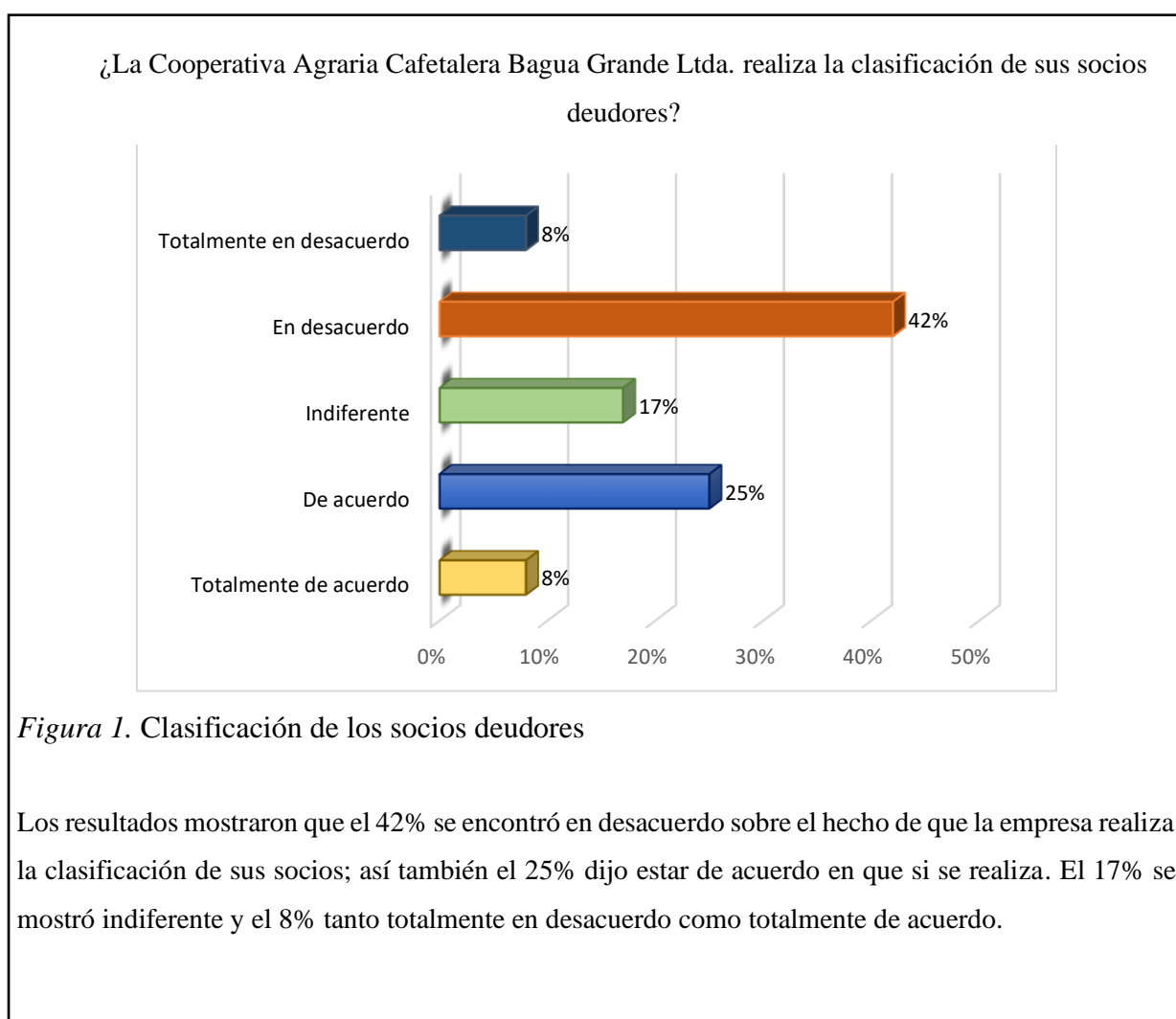


Tabla 5

¿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?

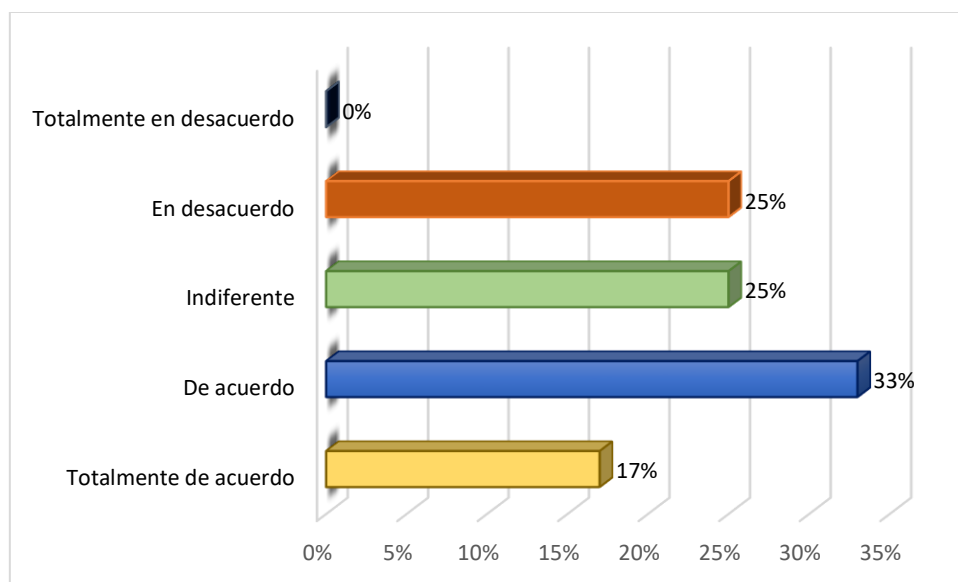


Figura 2. Reporte entregado al socio

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 6

¿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

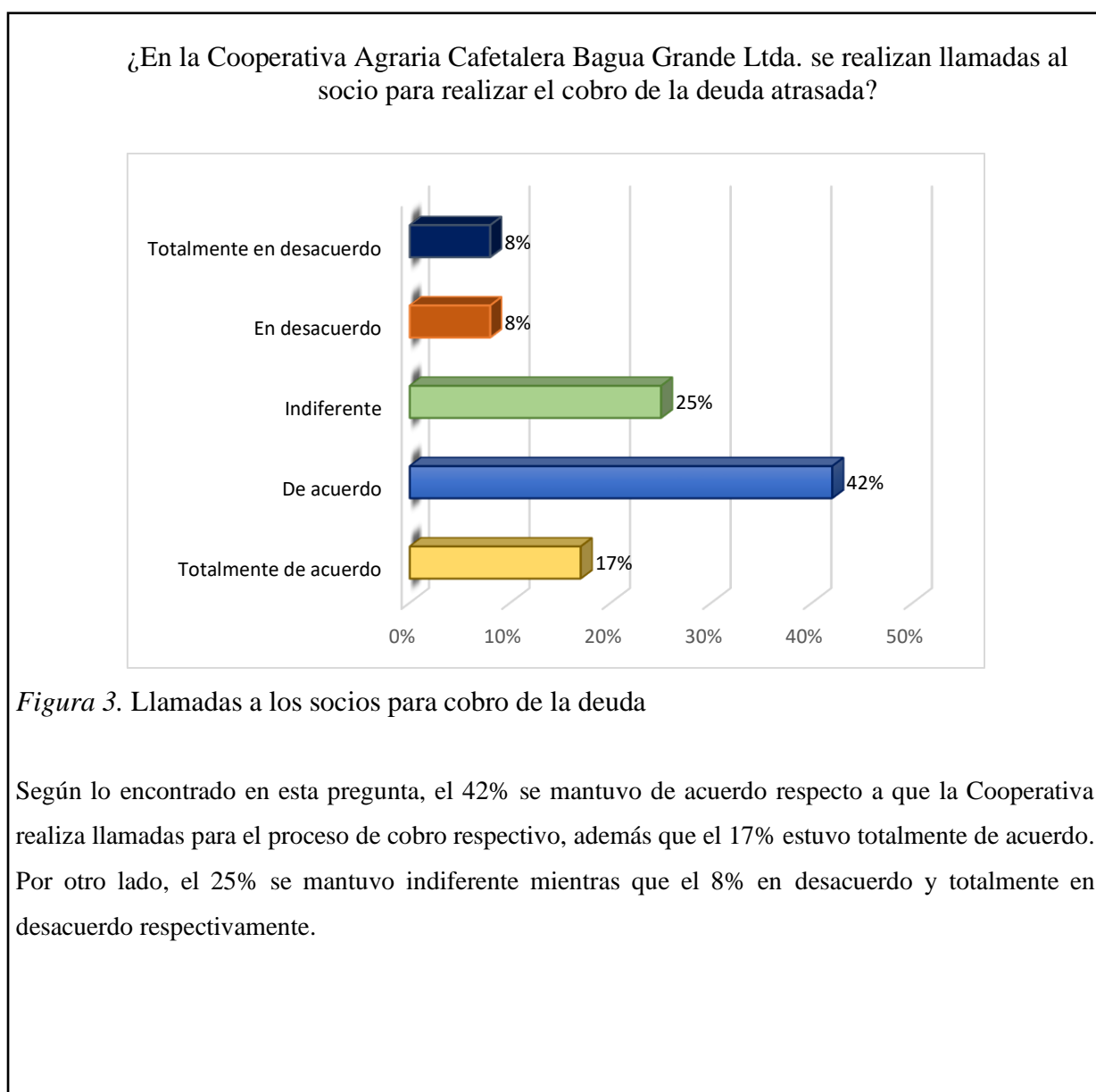


Figura 3. Llamadas a los socios para cobro de la deuda

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 7

¿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

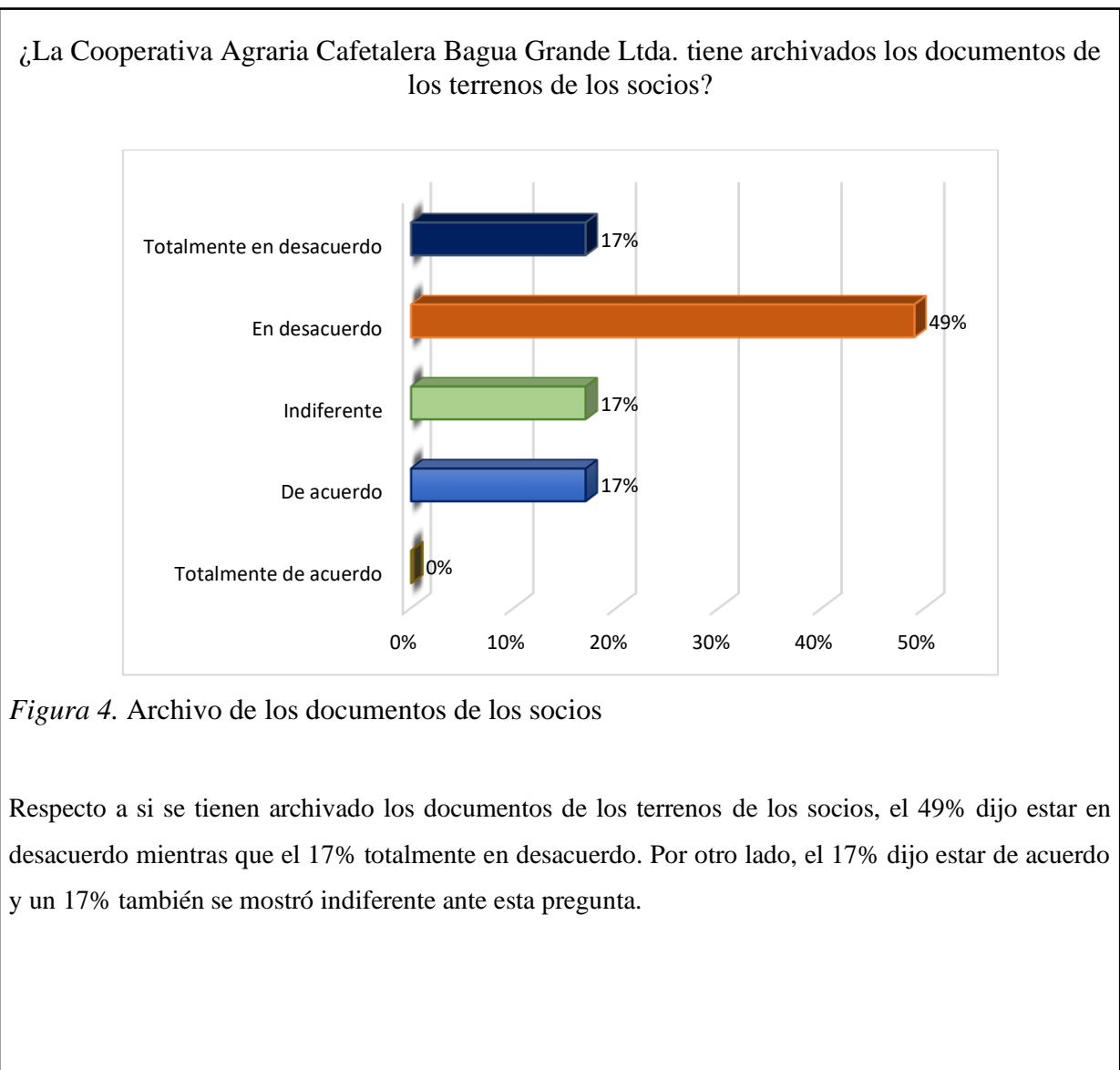


Figura 4. Archivo de los documentos de los socios

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 8

¿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

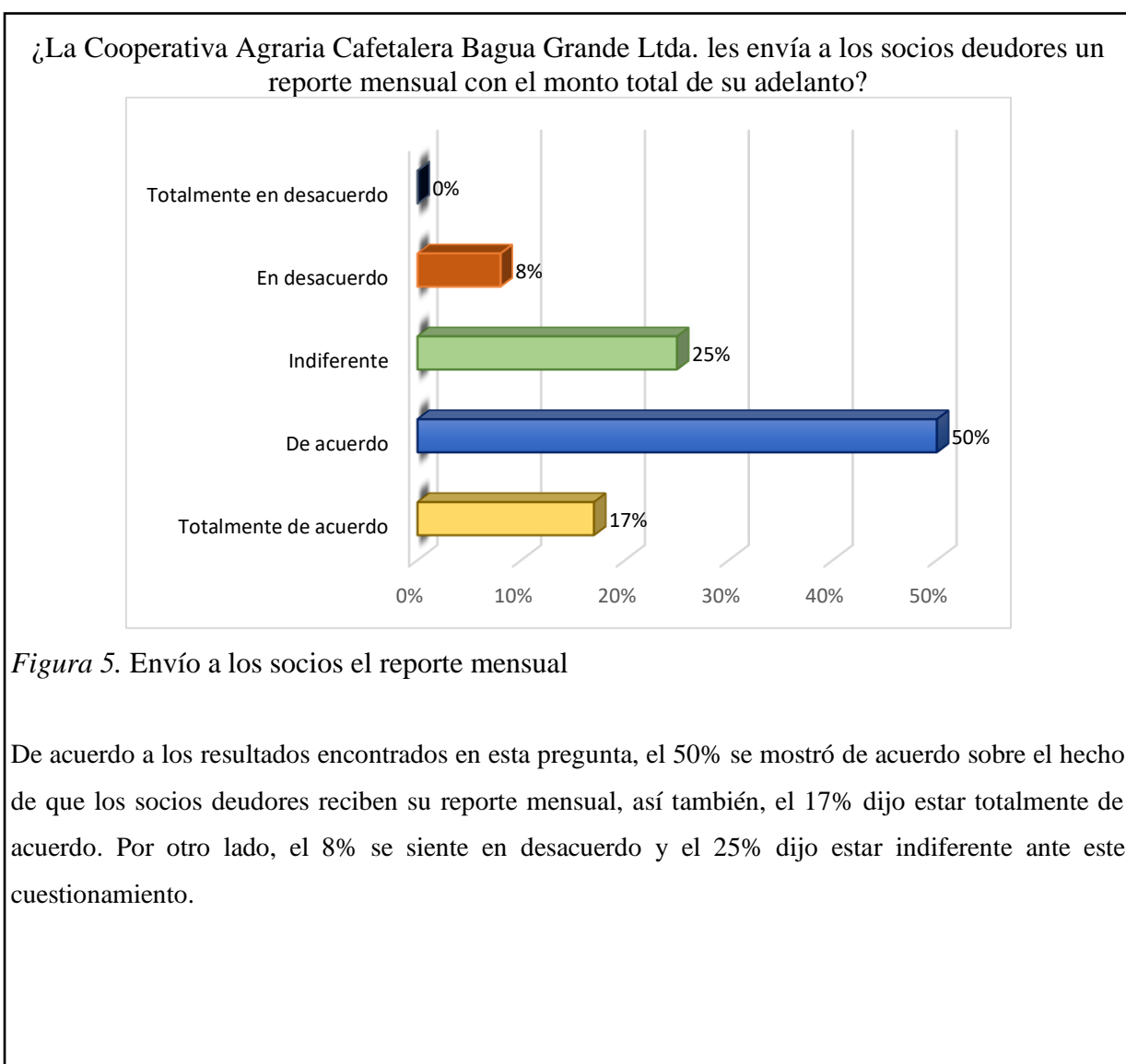


Figura 5. Envío a los socios el reporte mensual

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 9

¿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

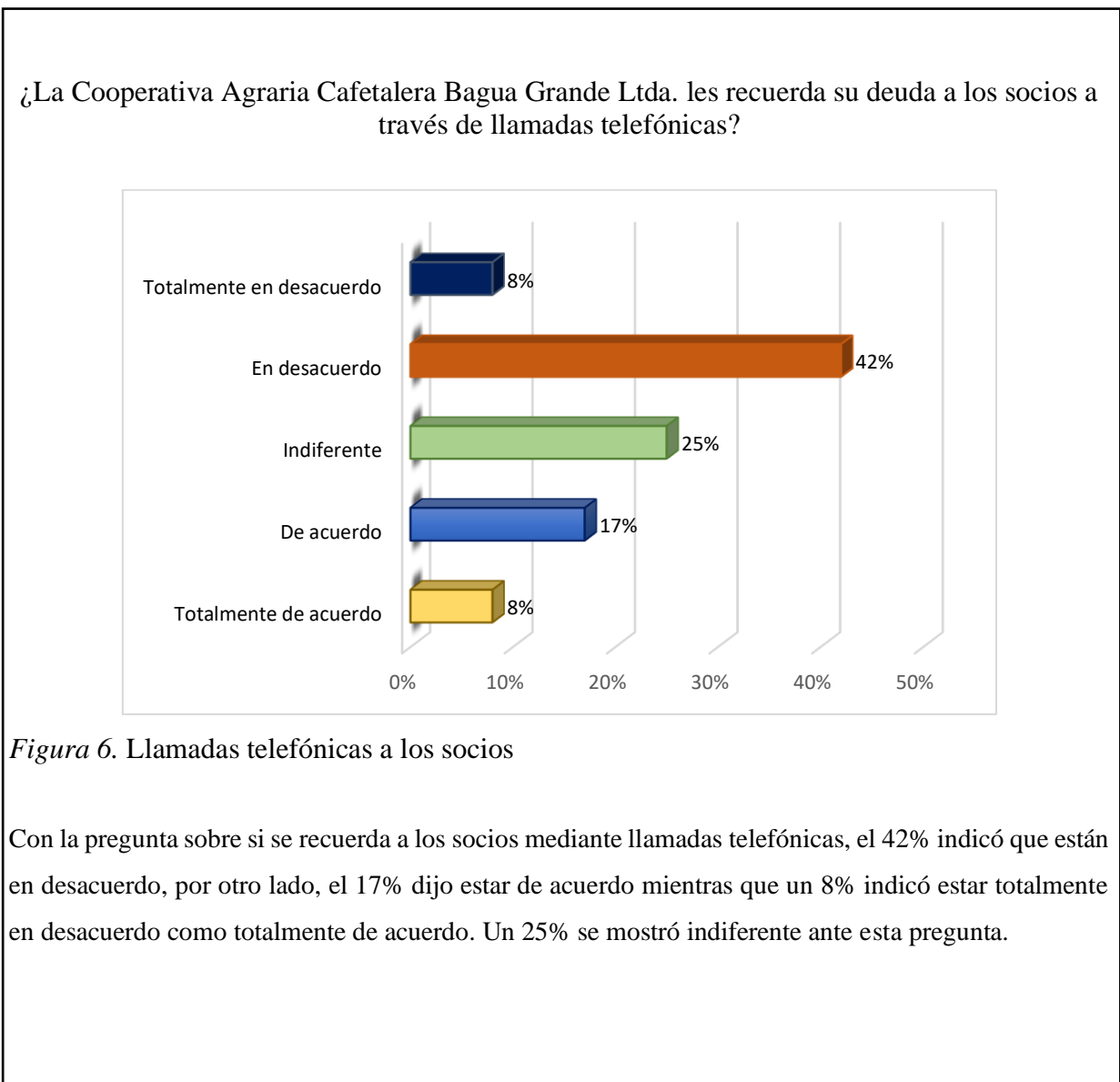


Figura 6. Llamadas telefónicas a los socios

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 10

¿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?

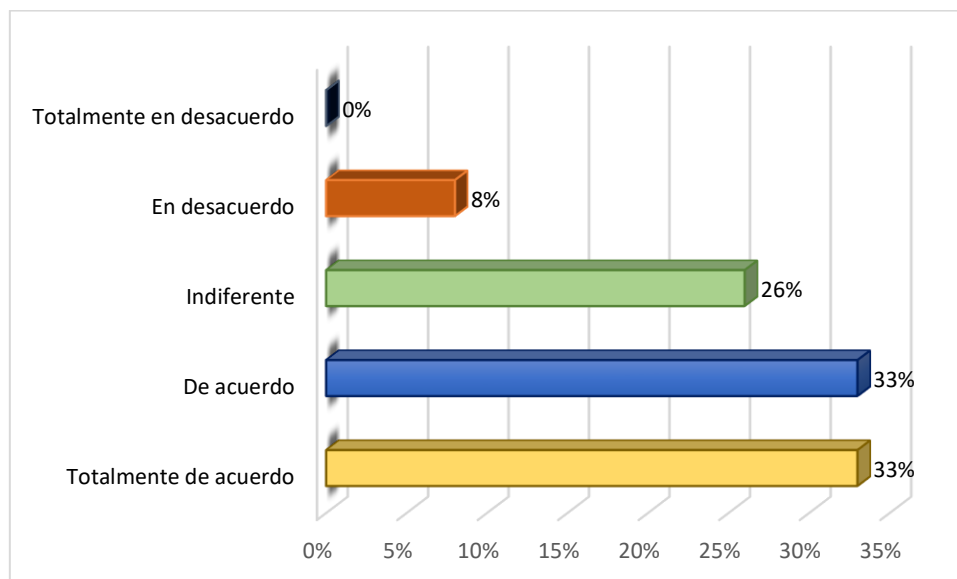


Figura 7. Envío de cartas con recuerdo de fechas de vencimiento de deudas

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 11

¿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	0%
De acuerdo	2	17%
Indiferente	4	33%
En desacuerdo	5	42%
Totalmente en desacuerdo	1	8
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?

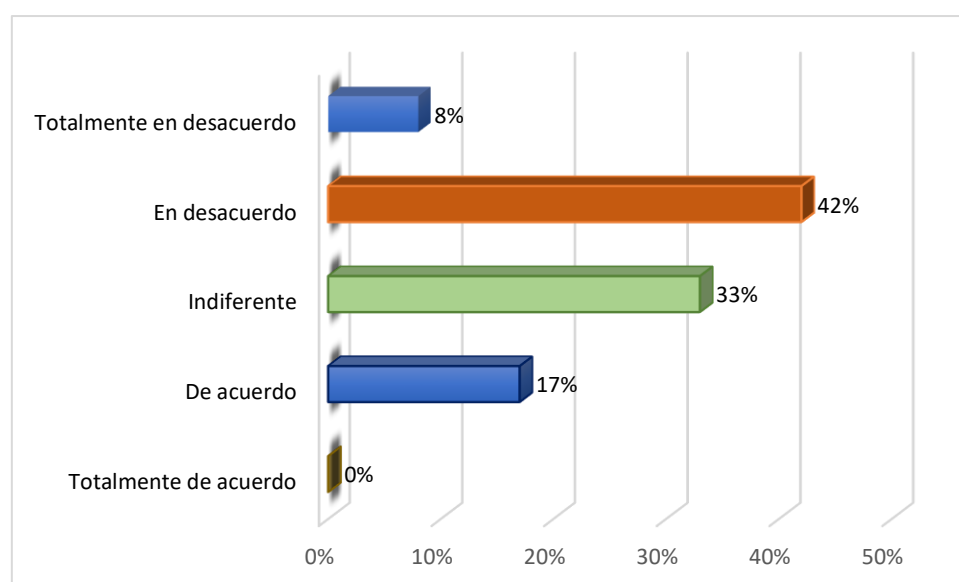


Figura 8. Plan de visitas para el cobro de deudas atrasadas

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 12

¿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?

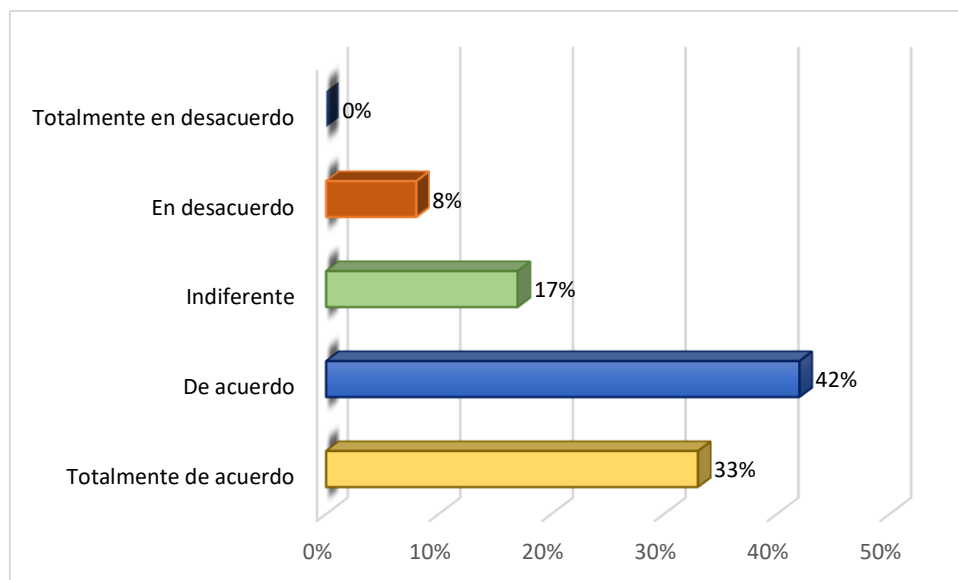


Figura 9. Delimitaciones geográficas para las cobranzas

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 13

¿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

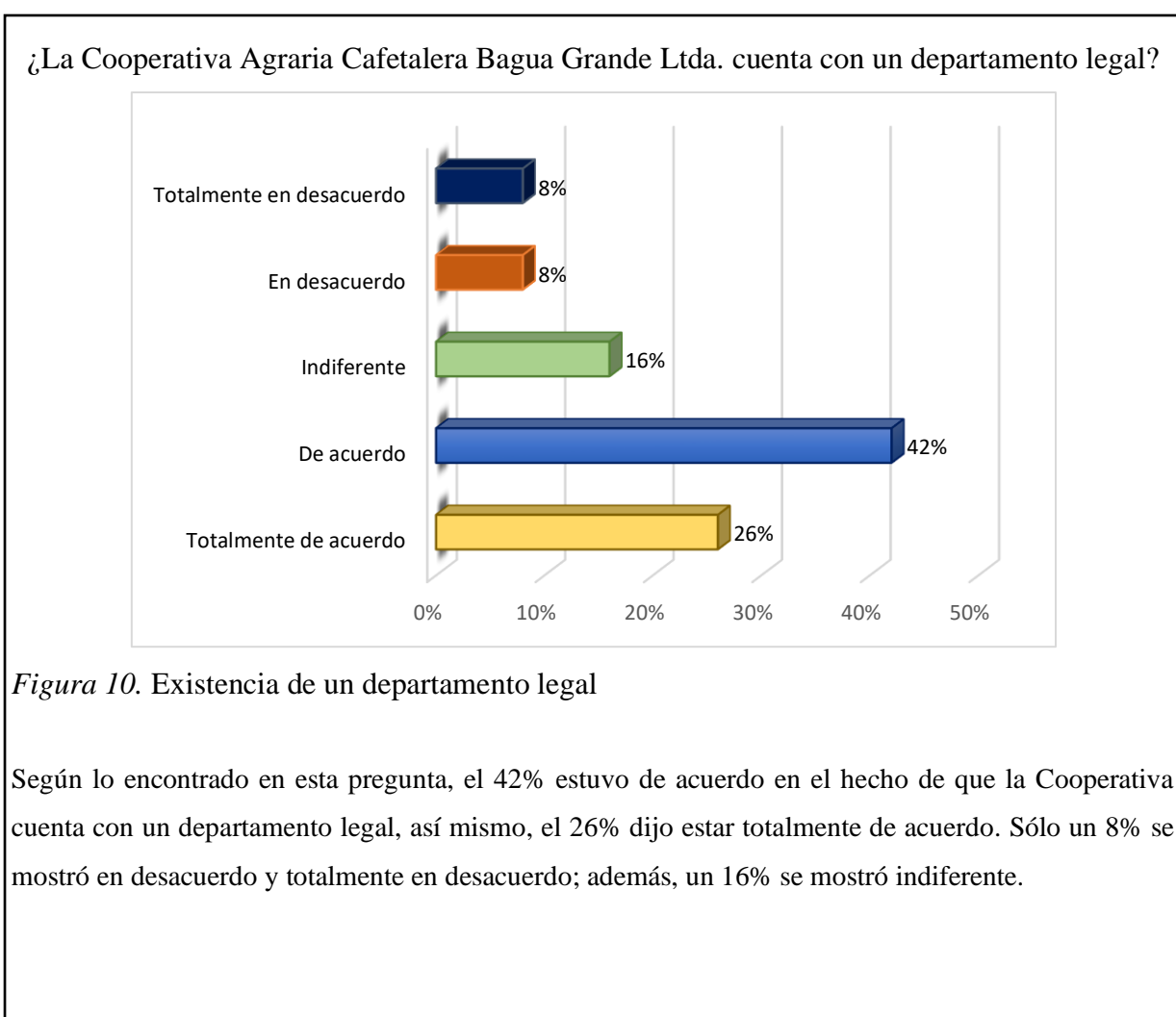


Figura 10. Existencia de un departamento legal

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 14

¿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

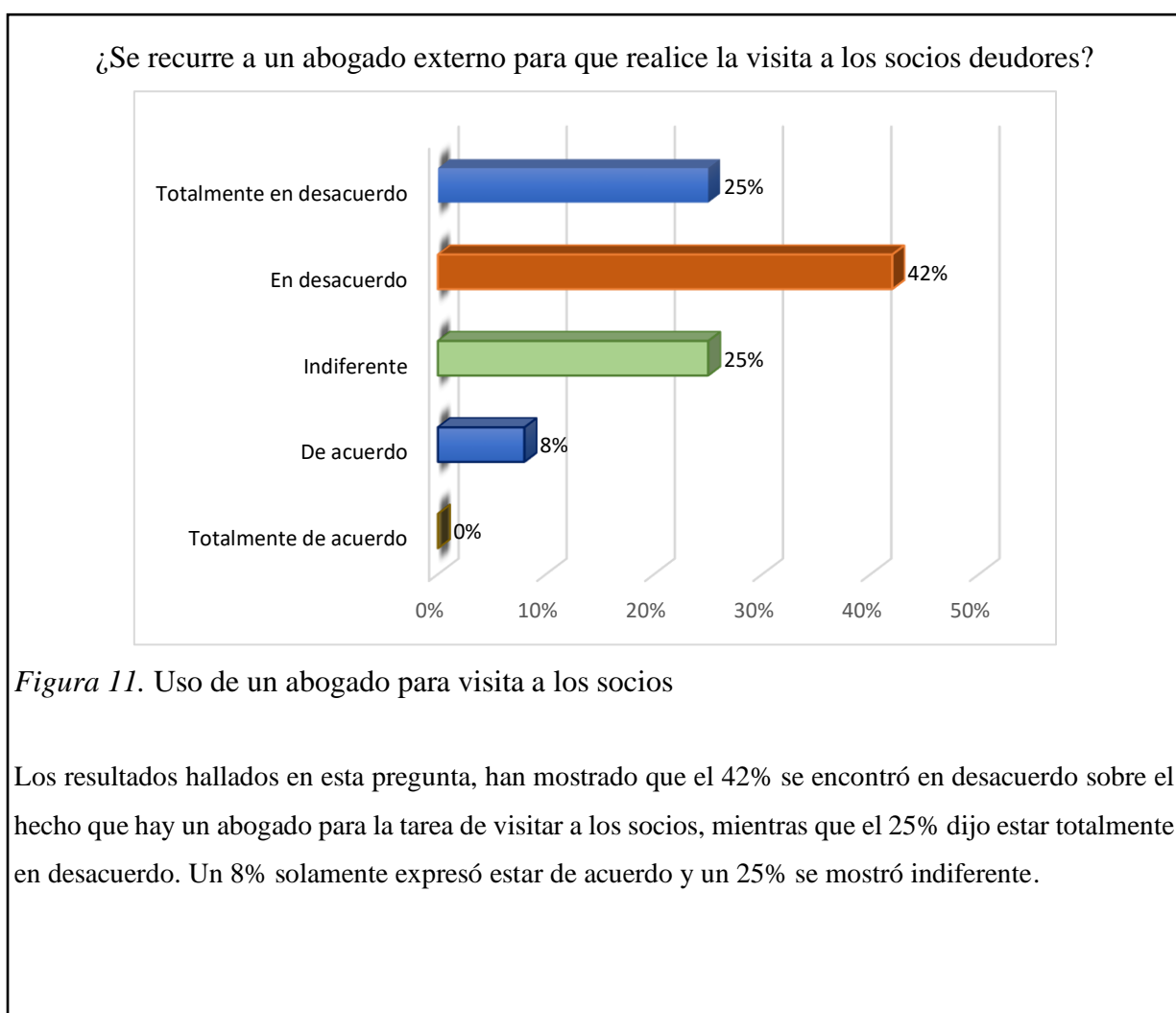


Figura 11. Uso de un abogado para visita a los socios

Los resultados hallados en esta pregunta, han mostrado que el 42% se encontró en desacuerdo sobre el hecho que hay un abogado para la tarea de visitar a los socios, mientras que el 25% dijo estar totalmente en desacuerdo. Un 8% solamente expresó estar de acuerdo y un 25% se mostró indiferente.

Tabla 15

¿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

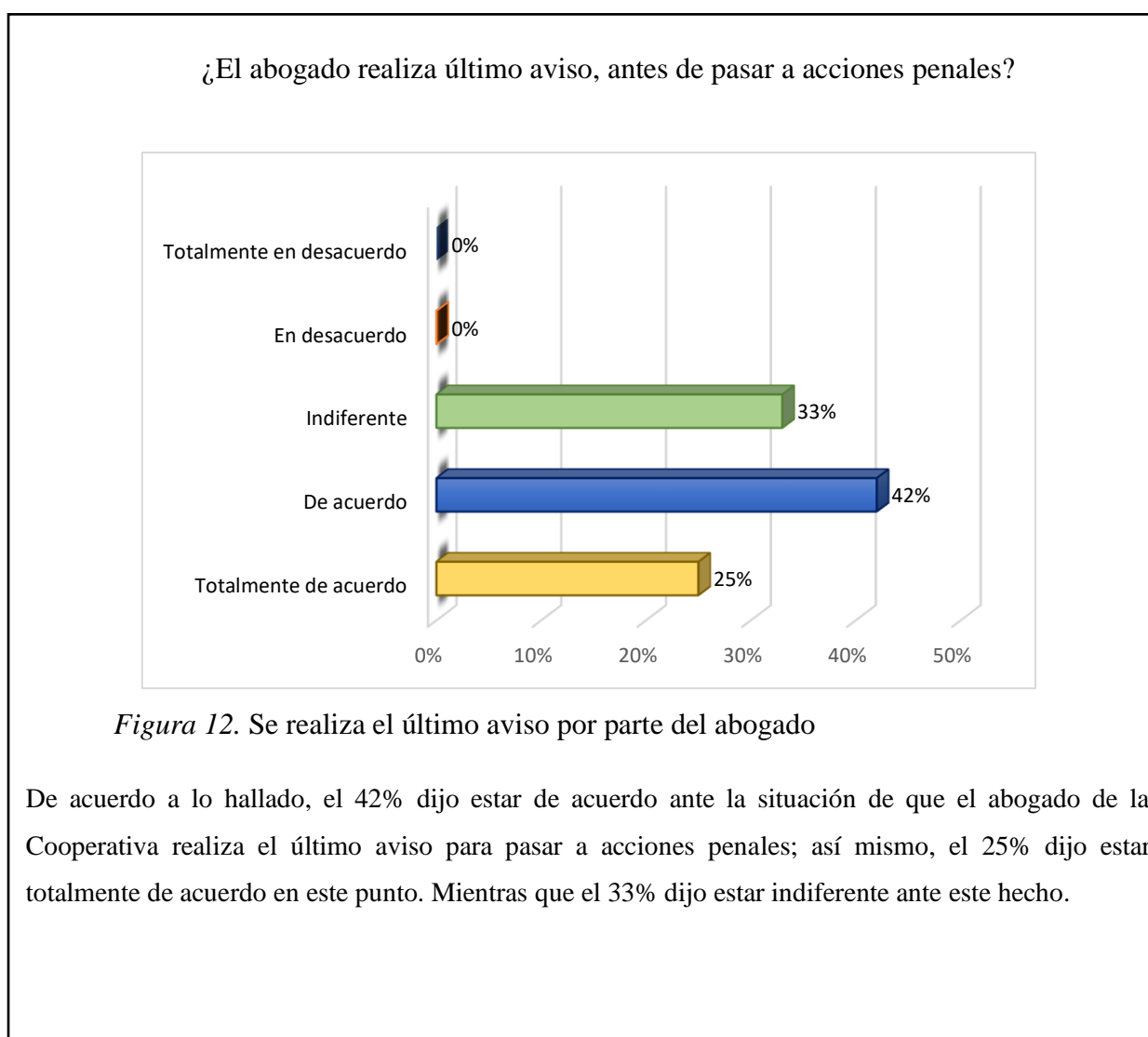


Tabla 16

¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?

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

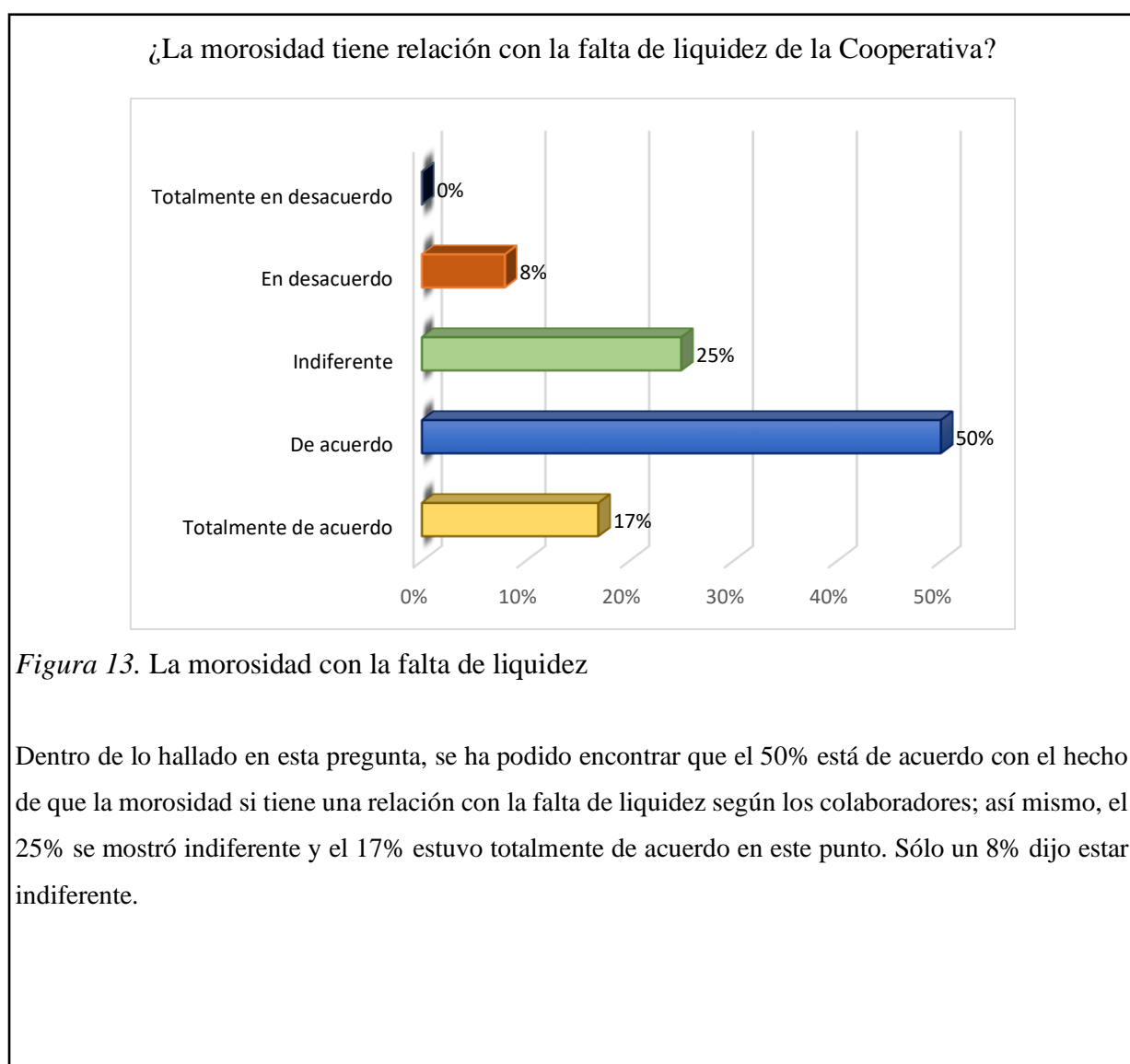


Figura 13. La morosidad con la falta de liquidez

Dentro de lo hallado en esta pregunta, se ha podido encontrar que el 50% está de acuerdo con el hecho de que la morosidad si tiene una relación con la falta de liquidez según los colaboradores; así mismo, el 25% se mostró indiferente y el 17% estuvo totalmente de acuerdo en este punto. Sólo un 8% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 17

¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?

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

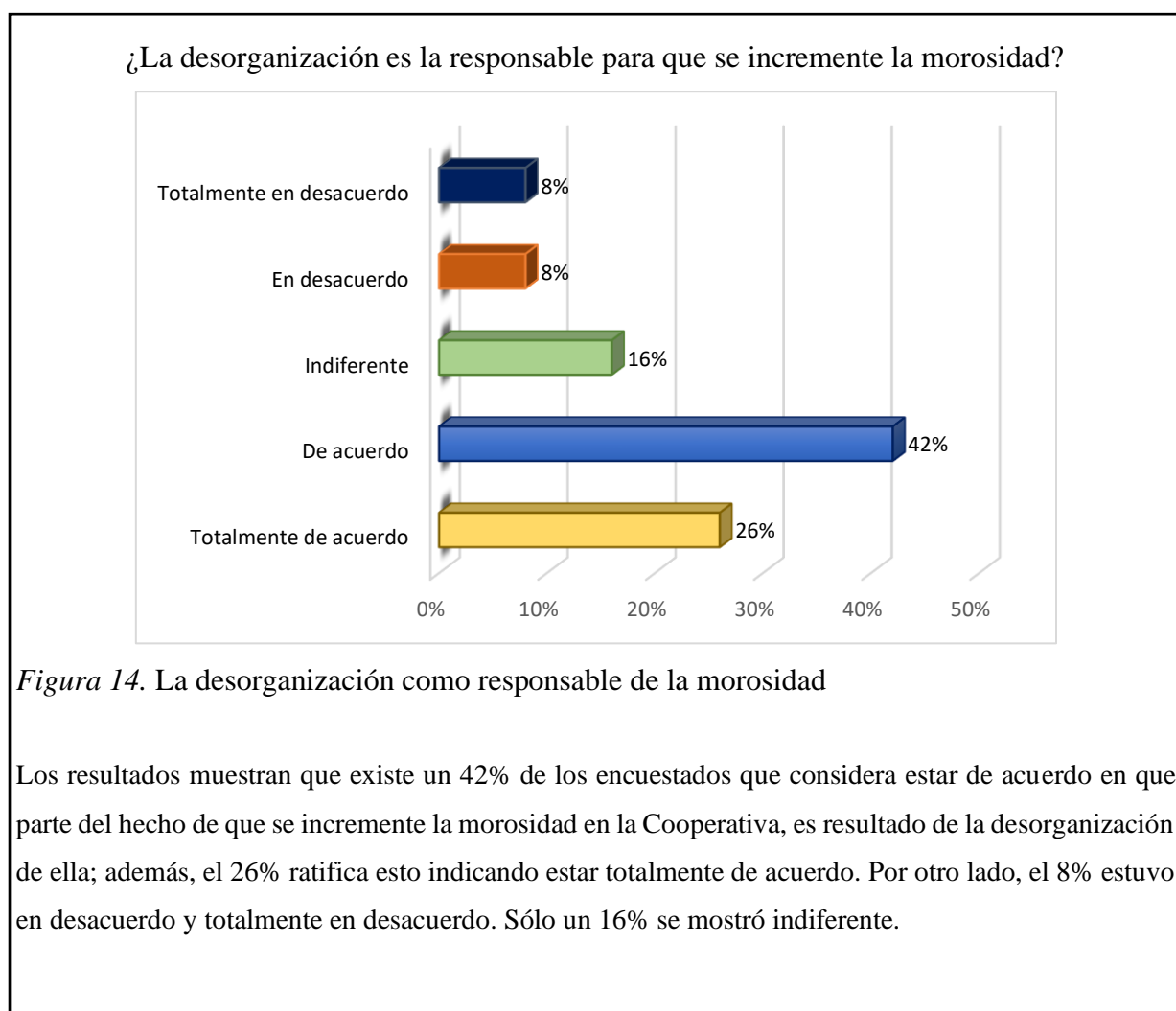


Figura 14. La desorganización como responsable de la morosidad

Los resultados muestran que existe un 42% de los encuestados que considera estar de acuerdo en que parte del hecho de que se incremente la morosidad en la Cooperativa, es resultado de la desorganización de ella; además, el 26% ratifica esto indicando estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 8% estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Sólo un 16% se mostró indiferente.

Tabla 18

¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

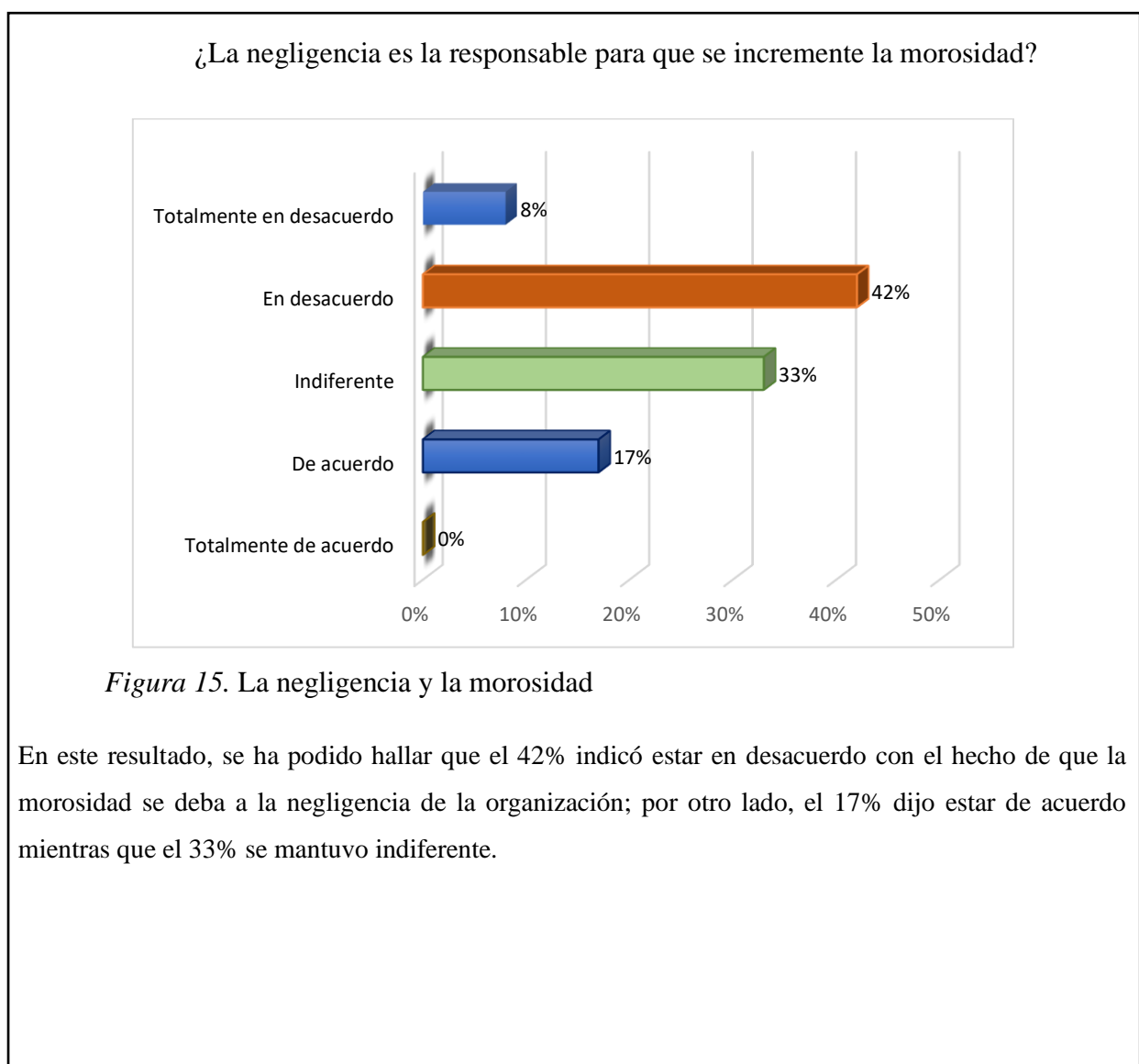


Tabla 19

¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?

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

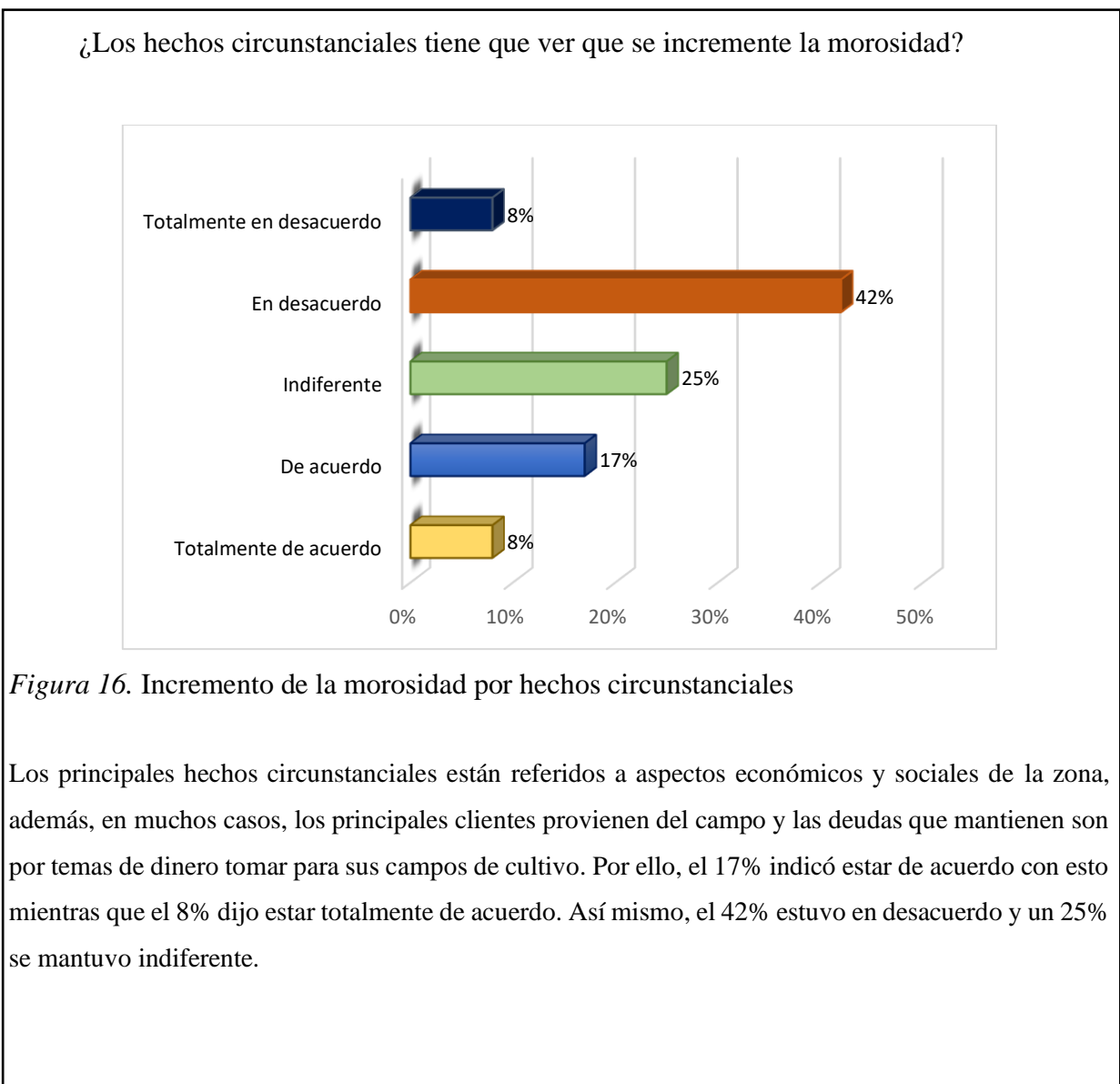


Figura 16. Incremento de la morosidad por hechos circunstanciales

Los principales hechos circunstanciales están referidos a aspectos económicos y sociales de la zona, además, en muchos casos, los principales clientes provienen del campo y las deudas que mantienen son por temas de dinero tomar para sus campos de cultivo. Por ello, el 17% indicó estar de acuerdo con esto mientras que el 8% dijo estar totalmente de acuerdo. Así mismo, el 42% estuvo en desacuerdo y un 25% se mantuvo indiferente.

Tabla 20

¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?

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

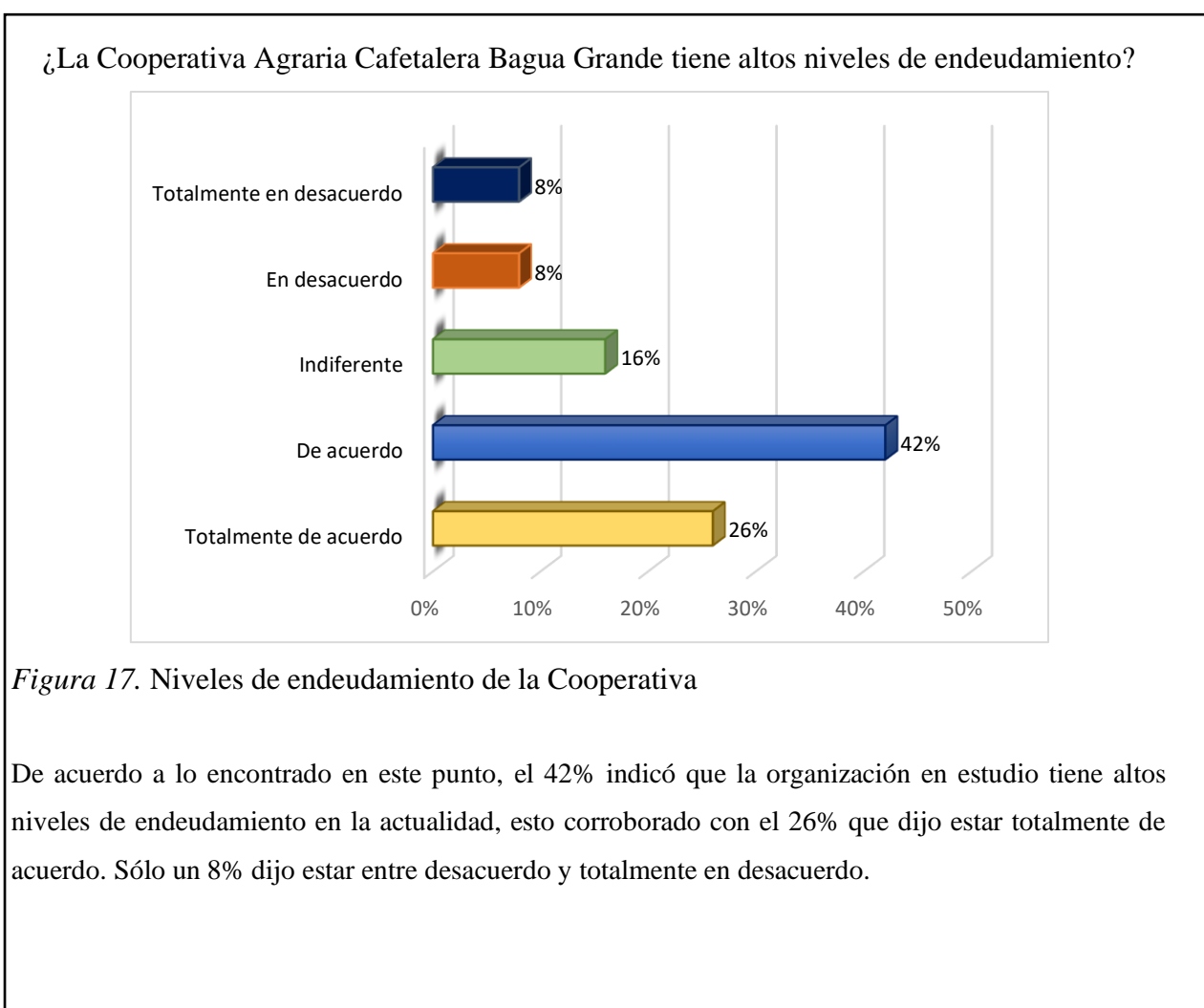


Figura 17. Niveles de endeudamiento de la Cooperativa

De acuerdo a lo encontrado en este punto, el 42% indicó que la organización en estudio tiene altos niveles de endeudamiento en la actualidad, esto corroborado con el 26% que dijo estar totalmente de acuerdo. Sólo un 8% dijo estar entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?

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 factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?

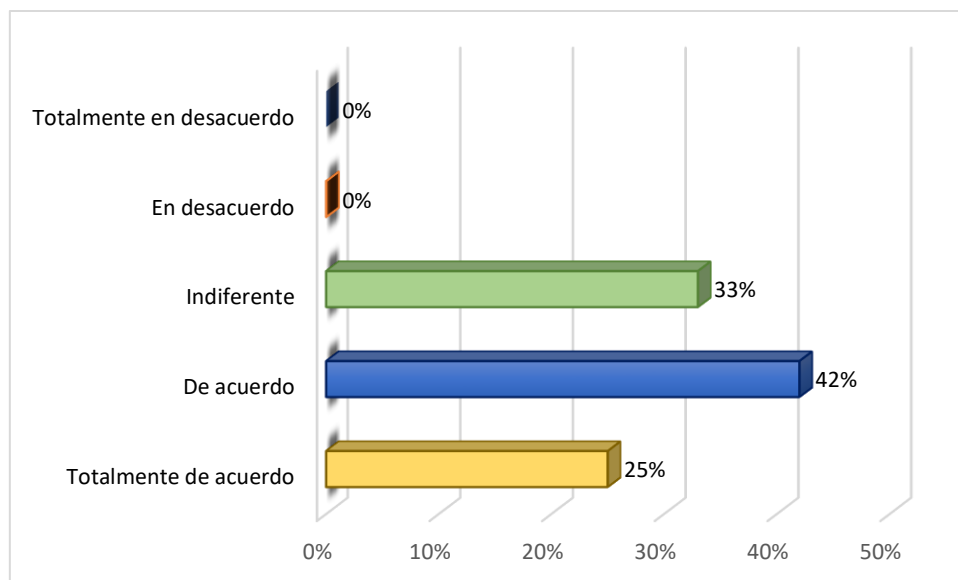


Figura 18. El desempleo como elemento de morosidad

Claro está que cuando una persona o clientes tiene problemas de falta de empleo, deja de cumplir con sus obligaciones crediticias, por ello, ante la pregunta realizada, el 42% dijo estar de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo en que así es. Por otro lado, el 33% estuvo indiferente en este punto.

Tabla 22

¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?

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

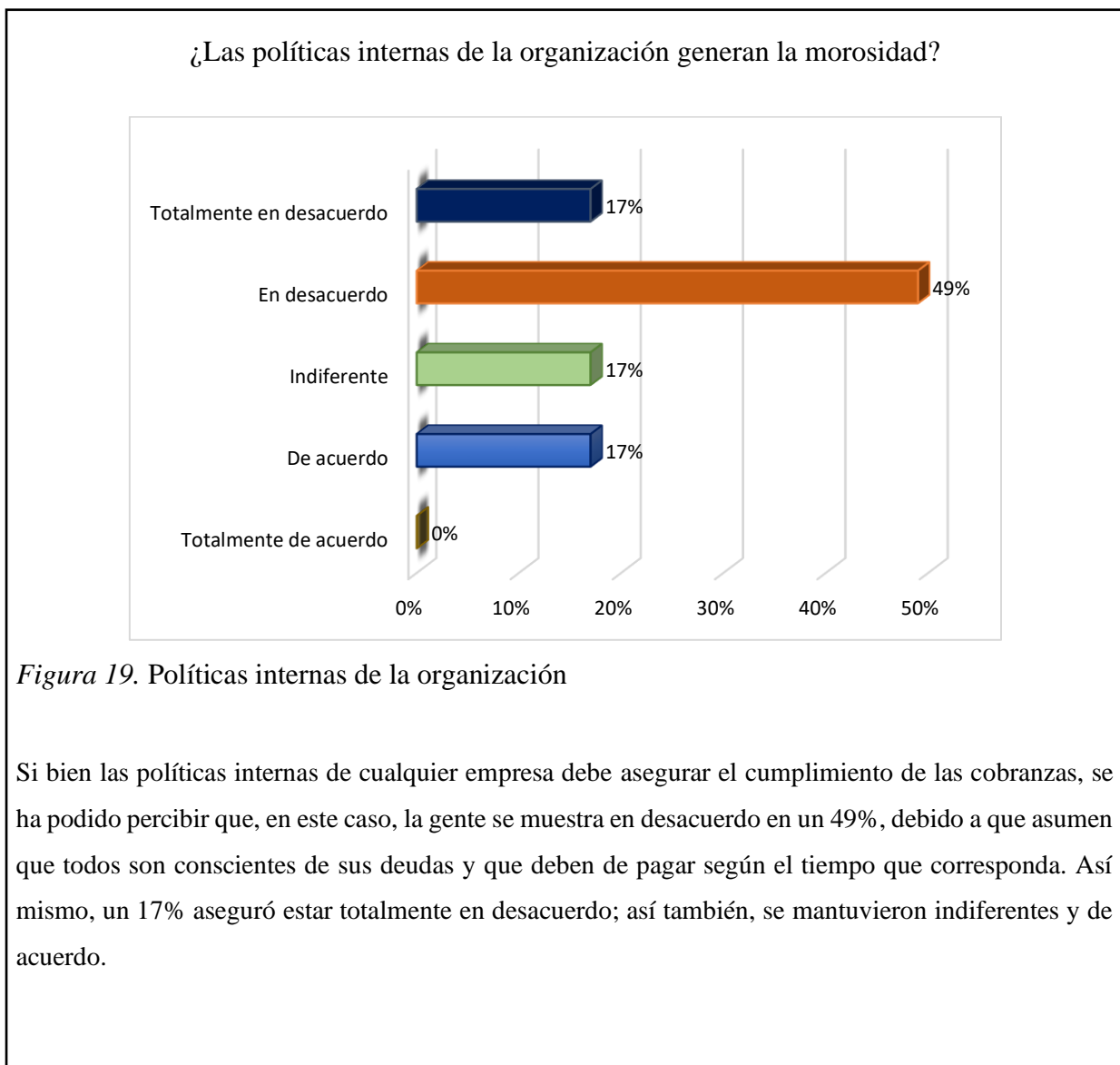


Figura 19. Políticas internas de la organización

Si bien las políticas internas de cualquier empresa debe asegurar el cumplimiento de las cobranzas, se ha podido percibir que, en este caso, la gente se muestra en desacuerdo en un 49%, debido a que asumen que todos son conscientes de sus deudas y que deben de pagar según el tiempo que corresponda. Así mismo, un 17% aseguró estar totalmente en desacuerdo; así también, se mantuvieron indiferentes y de acuerdo.

Tabla 23

¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?

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

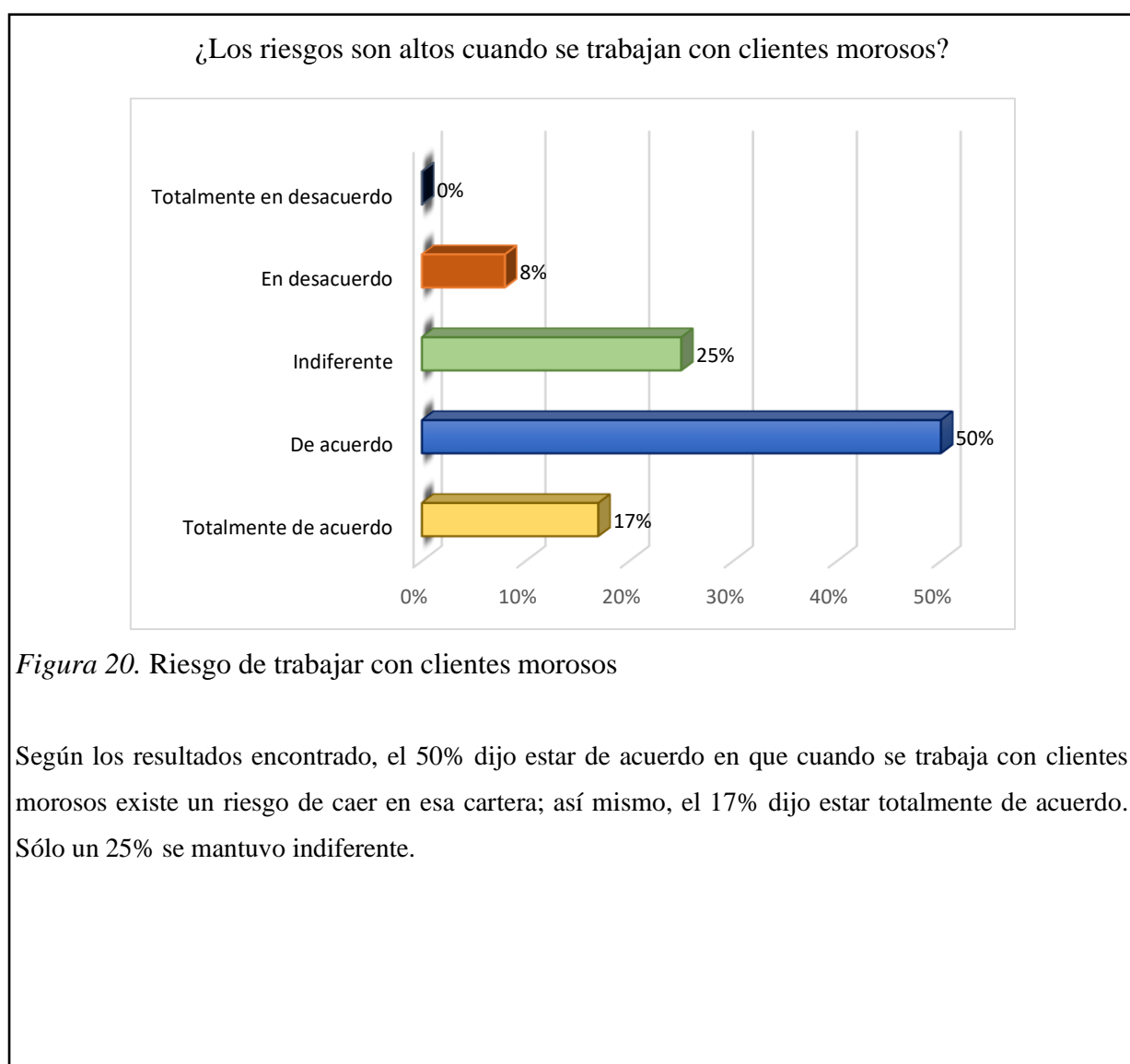


Figura 20. Riesgo de trabajar con clientes morosos

Según los resultados encontrados, el 50% dijo estar de acuerdo en que cuando se trabaja con clientes morosos existe un riesgo de caer en esa cartera; así mismo, el 17% dijo estar totalmente de acuerdo. Sólo un 25% se mantuvo indiferente.

Tabla 24

¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?

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

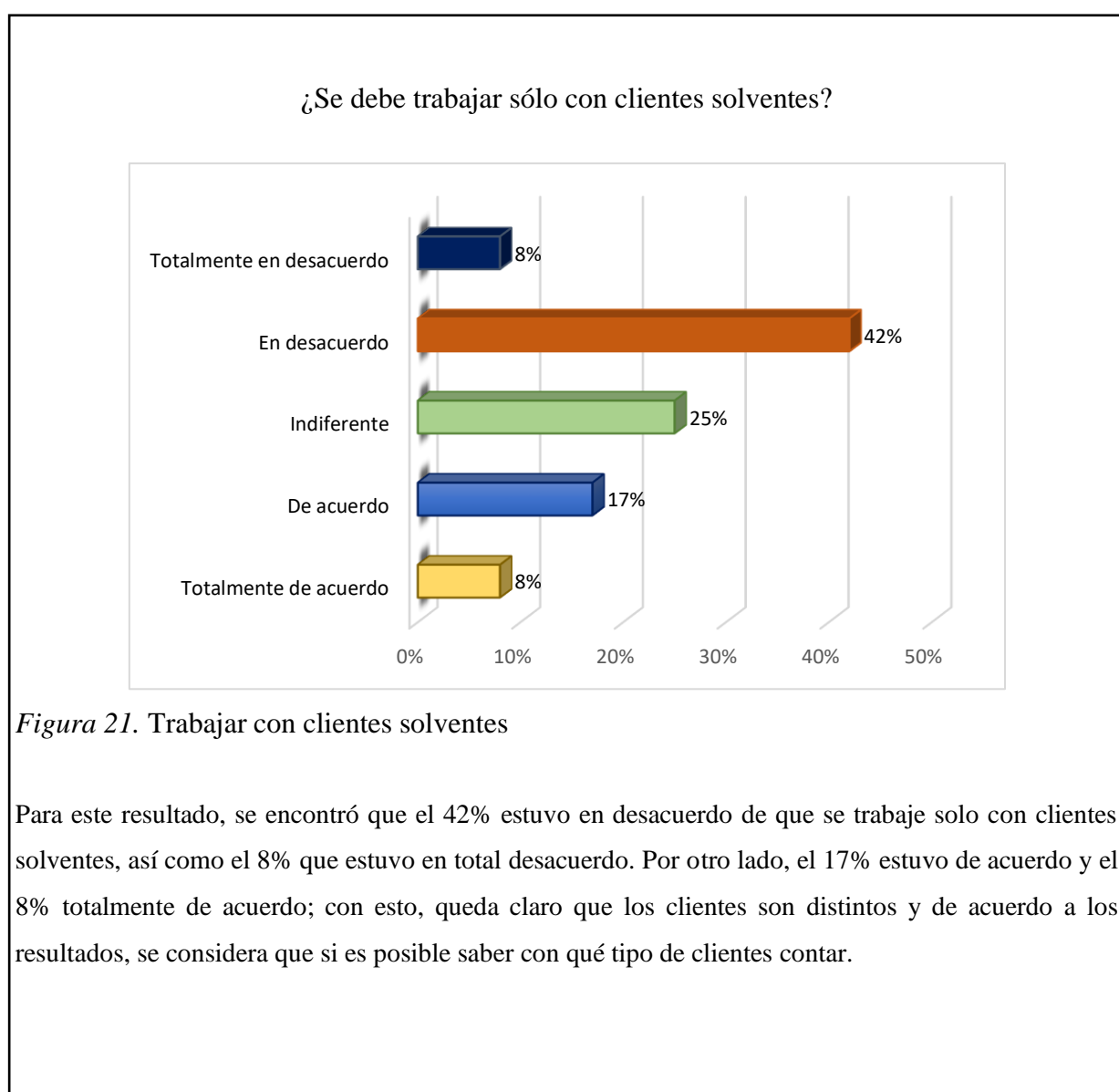


Figura 21. Trabajar con clientes solventes

Para este resultado, se encontró que el 42% estuvo en desacuerdo de que se trabaje solo con clientes solventes, así como el 8% que estuvo en total desacuerdo. Por otro lado, el 17% estuvo de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo; con esto, queda claro que los clientes son distintos y de acuerdo a los resultados, se considera que si es posible saber con qué tipo de clientes contar.

Incidencia entre la estrategia de cobranza y la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande

Tabla 25
Análisis estadístico de las variables de estudio

		Estrategia de cobranza		Morosidad	
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,860**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	12	12	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,860**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	12	12	

El resultado del análisis del Rho de Spearman indica que hay una incidencia significativa (.860) entre ambas variables de estudio, esto quiere decir, que la variable uno afecta la variable dos, esto quiere decir, que si se aplican estrategias de cobranza hay una alta probabilidad de que se mejore la morosidad.

IV. Discusión

Los resultados que se han encontrado, muestran que las actividades de la Cooperativa, mostró que, 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. 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. Para esto, los esfuerzos no solo corresponden a la organización, sino que, además, se debe tener en cuenta el involucramiento del personal en todo sentido, debido a que son los directamente relacionados con los clientes, urge que se gestione de manera efectiva la cartera, sobre todo la morosa.

Sobre 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. 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.

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. 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.

Respecto a la morosidad, los resultados han mostrado que la negligencia y los hechos circunstanciales son los mayores responsables según la tipología, en primer elemento, la negligencia es la controlable por parte de la Cooperativa, como en los comentarios anteriores, esto depende de la propia institución, las políticas y la falta de eficiencia en sus labores, hacen que este trabajo sea difícil. Por otro lado, está el elemento que no se puede controlar, que son

las circunstancias, esta situación trae consigo que aspectos como lluvias, plagas y otros parecidos, afecten el negocio de los cooperativistas, generándoles pérdidas que se reflejan luego en la falta de pago de sus compromisos, ante este hecho, no se puede hacer mayor cosa que tratar de manejar la situación con el afectado viendo la posibilidad de cancelación pronto.

Ante esta situación, Ccapa et al. (2017) refieren que los niveles de morosidad incrementan cuando no se manejan adecuadamente los contratos de préstamos, si bien es cierto que existen condiciones que no se pueden manejar por uno u, por otro lado, están las “primas” financieras que deberían de hacerse respetar en las clausulas estipuladas. Si bien no asegura el retorno inmediato, genera un compromiso más sólido con el cliente, tal y como experimentaron en su estudio en la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado Mercedarias Ltda.

Los resultados encontrados en los factores que determinan la demanda la morosidad, ha dejado en claro que el nivel de endeudamiento y el desempleo son los elementos que conllevan a que se considere a la morosidad como peligroso en la Cooperativa, si bien no se puede controlar toda la cartera ante estos elementos, es posible que se pueda tener mayor eficiencia en su gestión, debido a que muchas circunstancias juegan en contra a las organizaciones financiera como Bancos, Cajas o Cooperativas, es normal tener un porcentaje de morosidad en la cartera, pero esto tiene que solucionarse con las políticas internas de la empresa.

Como afirman García y Moreno (2015), se deben crear sistemas para que las personas no descuiden sus pagos, se puede manejar la cuota en porcentajes, la idea es que siga el comportamiento de pago, aunque sea mínimo, la idea principal es tener un plan de recuperación de la cartera, donde se implemente en el menor tiempo posible con un grupo de colaboradores expertos para este trabajo.

Finalmente, se pudo comprobar que hay la aplicación de las estrategias de cobranza permitirán gestionar mejor la morosidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, por tanto, es posible que, a partir de los resultados, se establezcan una serie de planes para lograr el objetivo planteado. Como así lo comentó Rivera (2016), toda institución debe de tener estrategias claras de cumplimiento de cartera morosa, y que depende de las acciones la recuperación de ella. Por tanto, se corrobora y acepta la hipótesis planteada, es decir, Las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

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; así mismo, los tipos de cobranza establecidos se ejecutan de forma geográfica pues establecen sus rutas, pero, no se cuenta con un plan de visitas al no tener un registro sincero de la cartera morosa.

Sobre el análisis de la morosidad, se encontró que los elementos que intervienen en ella, son la negligencia por parte de la cooperativa para manejar y gestionar la cartera, los hechos circunstanciales que suelen suceder con los socios que conlleva a que no paguen al día sus compromisos financieros. Así mismo, el nivel de endeudamiento juega un papel importante para evitar futuras situaciones de pago, el desempleo y los negocios que tienen más riesgos que otros, juegan también un papel importante en la crecida de la cartera morosa.

Así mismo, se pudo determinar el nivel de incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, siendo este de acuerdo al análisis del Rho de Spearman ($.860$), por tanto, existe significancia entre las variables estudiadas.

Finalmente, se pudo comprobar que las aplicaciones de las estrategias de cobranza permitirán gestionar mejor la morosidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, con ello, aceptando la hipótesis planteada.

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 .
- Brachfield, P. (2009). *Cobro de impagados*. España: Ediciones Gestión 2000.
- 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>
- Ccapa, V., Fernández, J. y Torres, E. (2017). Morosidad de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado Mercedarias Ltda. Universidad Peruana de las Américas. Lima.
- 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>
- García 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

- Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>
- González, J. L. (2018). *Aplicación 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 factores externos y su influencias en los índices de morosidad de la empresa comercializadora de productos de electricidad. *Tesis de Grado*. Universidad católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Melendez_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>
- Nole, C. (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona ferreñafe de la de la identidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambaryeque C.A. tesis de Grado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Peru.
- Ñaupas Paitàn, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez 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, periodo 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 peruano 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

- Saboya, W. E. (2016). Propuesta de estrategia para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de trabajadores administrativos del sector educacion Amazonas -2016. Tesis de Grado. Universidad César Vallejos, Chachapoyas - Perú.
- 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
- Tierra, J. (2015). El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- 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 Mariátegui 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: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?	General Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.			Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores de la empresa que son 12.	Encuesta	Estadística Descriptiva e Inferencial
	Específicos			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande 	<p>H1: Las estrategias de cobranza inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.</p> <p>H0: Las estrategias de cobranza no inciden en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.</p>	<p>Estrategias de cobranza</p> <p>Morosidad</p>	No experimental	La muestra está conformada el mismo número de la población (12).	Cuestionario	

7.2. Anexo 02: Encuesta Sobre Estrategias de Cobranza



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

El presente cuestionario busca conocer su apreciación sobre los sistemas de cobranza en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

A: Acuerdo

D: Desacuerdo

Nº	Ítem	A	D
1	¿La cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. realiza la clasificación de sus socios deudores?		
2	¿Se envía un reporte directamente al socio, especificando su deuda explicado en un cuadro?		
3	¿En la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. se realizan llamadas al socio para realizar el cobro de la deuda atrasada?		
4	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene archivados los documentos de los terrenos de los socios?		
5	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios deudores un reporte mensual con el monto total de su adelanto?		
6	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les recuerda su deuda a los socios a través de llamadas telefónicas?		
7	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. les envía a los socios una carta haciéndoles recordar la fecha de vencimiento de su deuda?		
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?		
9	¿Se realizan delimitaciones geográficas para realizar los cobros?		

10	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. cuenta con un departamento legal?		
11	¿Se recurre a un abogado externo para que realice la visita a los socios deudores?		
12	¿El abogado realiza último aviso, antes de pasar a acciones penales?		

7.3. Anexo 03: Cuestionario Sobre Morosidad



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

CUESTIONARIO

El presente cuestionario busca conocer su apreciación sobre la morosidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

A: Acuerdo

D: Desacuerdo

N°	Ítem	A	D
1.	¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?		
2.	¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?		
3.	¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?		
4.	¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?		
5.	¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?		
6.	¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?		
7.	¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?		
8.	¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?		
9.	¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?		

¿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 ()


 GPC-VICTOR H. CAMPOS TORRES
 MAT. CC. - AMAZONAS - 066

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
	Profesión	LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
2	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - IPAE
	Cargo	DOCENTE
TESIS		
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018		
PROBLEMA: ¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.		
Autores: Mijahuanga Vera Julcis y		
Asesor: Dr. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado		ENCUESTA N°1
Objetivos de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande 	
Detalle del Instrumento:		
I. Ítems 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 (<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 Márquez Acosta
Mg. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI: 40701866

7.5. Anexo 05: Validación del instrumento – Cuestionario



CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	Nombre del Juez	VICTOR MANUEL CAMPOS TORRES
	Profesión	CONTADOR PUBLICO
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
2	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P. UTCUBAMBA UNIVERSIDAD POLITECNICA AMAZONICA
	Cargo	COORDINADOR DE CARRERA Y DOCENTE
TESIS		
<p>TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018</p> <p>PROBLEMA: ¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.</p>		
<p>Autores: Mijahuanga Vera Juleisy Asesor: Dr. Navarro Santander Javier Estuardo</p>		
	Instrumento evaluado	CUESTIONARIO N°1
	Objetivos de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande
Detalle del Instrumento:		

I. Ítems preguntas. -CUESTIONARIO	
¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?	A (✓) D () Sugerencias.....
¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?	A (✓) D () Sugerencias.....




CPC VICTOR M. CAMPOS TORRES
MATCOP AMAZONAS - 956

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

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
	Profesión	LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
2	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - IPAE
	Cargo	DOCENTE
<u>TESIS</u>		
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018 PROBLEMA: ¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande? OBJETIVO GENERAL: Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.		
Autores: Mijahuanga Vera Juleisy Asesor: Dr. Navarro Santander Javier Estuardo		
	Instrumento evaluado	CUESTIONARIO Nº1
	Objetivos de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande
Detalle del Instrumento:		

I. Ítems preguntas. -CUESTIONARIO	
¿La morosidad tiene relación con la falta de liquidez de la Cooperativa?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿La desorganización es la responsable para que se incremente la morosidad?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿La negligencia es la responsable para que se incremente la morosidad?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿Los hechos circunstanciales tiene que ver que se incremente la morosidad?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda. tiene altos niveles de endeudamiento?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿El factor desempleo hace que las personas no cumplan con sus obligaciones crediticias?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿Las políticas internas de la organización generan la morosidad?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿Los riesgos son altos cuando se trabajan con clientes morosos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
¿Se debe trabajar sólo con clientes solventes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....



 Mg. Rafael Martel Acosta
 DNI N° 40701866

Rafael Martel Acosta
 Mg. Administración de Empresas

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

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTIN ARBULU BALLESTEROS
	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
2	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU
	Cargo	COORDINADOR DE INVESTIGACION
TESIS		
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018 PROBLEMA: ¿Inciden las estrategias de cobranza en la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande? OBJETIVO GENERAL: Determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.		
Autores: Mijahuanga Vera Juleisy Asesor: Dr. Navarro Santander Javier Estuardo		
	Instrumento evaluado	CUESTIONARIO N°1
	Objetivos de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los tipos de cobranza para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Determinar el nivel de morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande ○ Establecer la incidencia de las estrategias de cobranza sobre la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande
Detalle del Instrumento:		

7.6. Anexo 06: Carta de Autorización



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 noviembre del 2019

CARTA DE AUTORIZACION

Srta.
Juleisy Mijahuanga Vera.

Mediante la presente, hago respuesta a su carta de fecha 01 de noviembre del 2019, en virtud de la cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su **Investigación** 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:


Ing. Paul M. Yalberto Torrealba
Gerente General
D.L. 02664-09

7.7. Anexo 07: Resolución de Aprobación de la Investigación

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1285 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 15 de noviembre de 2019

VISTO:
El oficio N° 1027-2019/FACEM-DC-USS de fecha 14/11/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 15/11/2019, sobre la designación de Asesor de Tesis, y;

CONSIDERANDO:
Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

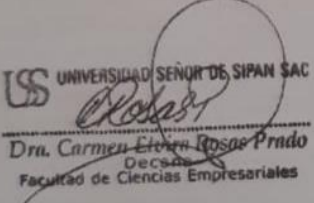
Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

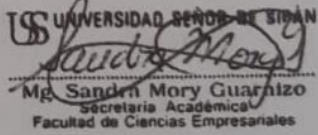
Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

SE RESUELVE
ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor al Dr. **NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO**, de las Tesis de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, semestre académico 2019-I, sección Past "D", según se detalla en documento adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C
Dna. Carmen Elvira Rosae Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

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

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1285 -FACEM-USS-2019**

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
1	ARTEAGA HOYOS LUIS FRANK	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA OCP ARQUITECTO E.I.R.L. UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
2	AYAY HERRERA ROSMEL	PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CMAC PIURA – CHOTA	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
3	BARBOZA BUSTAMANTE YULISA ELIZABETH	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA CORPORACIÓN KAUSAY SAC - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
4	BARBOZA DIAZ WILMER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
5	BARBOZA MEJIA FLOR ITALA	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
6	BUSTAMANTE VASQUEZ AUDELIA MARIA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
7	CHUQUILIN RUIZ JOSÉ NEIDER	PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MIBANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
8	CORONEL SILVA YONI	SISTEMA DE COSTEO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE UNA PLANTA QUESERA EN EL DISTRITO DE CHUGUR -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
9	CUBAS JIMÉNEZ ROSA IRENE	INFLUENCIA DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL DISTRITO DE JAMALCA - 2019	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
10	DIAZ BARBOZA BRESMER YOJAN	SISTEMA DE COSTEO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LOS APICULTORES DEL CASERIO DE COYUNDE GRANDE-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
11	DIAZ IRIGOIN BENIGNO ROMAN	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE PATRIMONIO DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
12	DÍAZ SILVA ADELMO	EL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
13	ESPINAL MALCA EDINSON	GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1285 -FACEM-USS-2019

	APellidos y Nombres	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
14	FUSTAMANTE GUEVARA KARINA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
15	GAITAN PAREDES SONIA	ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A TACABAMBA 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
16	GUEVARA BUSTAMANTE ALEX DOINER	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
17	IRIGOIN IRIGOIN ROSA YOBANY	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPAN S.A	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
18	MARTINEZ GUEVARA FLOR MARIANELA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
19	MUAHUANGA VERA JULEISY	ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
20	MONSALVE RIMARACHIN MAGALY	PLANIFICACION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA TEMELEC SERVICE E.I.R.L., CAJAMARCA -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
21	NUÑEZ DELGADO EFRAÍN	ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
22	PERALTA FERNÁNDEZ LUCIDELIA	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA ELIMINACIÓN DE INFRACCIONES Y SANCIONES EN LAS MYPES CHOTA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
23	QUISPE RODRIGUEZ DIANA MELIZA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
24	RUIZ HERRERA YOSMER ARMANDO	LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU RELACION CON LA EVASION DE IMPUESTOS DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
25	RUIZ RUIZ RICARDO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO

ADMISIÓN E INFORMES

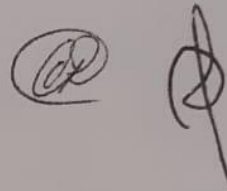
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
26	SERRANO CULQUIPOMA ANALI	CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
27	SOLANO SILVA JOSE GUILLERMO	FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU RELACIÓN CON LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD CHOTA - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
28	TAPIA PALOMINO LUZDELI	CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
29	VILLALOBOS SANDOVAL URSULA VIVIANA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

7.8. Anexo 08: Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Juleisy Mijahuanga Vera, con DNI 77218945

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE-2018**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) 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 (nuestro) 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 N° 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
MIJAHUANGA VERA JULEISY	77218945	

7.9. Anexo 09: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0175-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiante (s), Mijahuanga Vera Juleisy Titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018.

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% 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° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de enero de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

7.10. Anexo 10: Reporte del turnitin.

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA-2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	2%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.floridahealth.gov Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%

7.11. Anexo 11: Fotografías

