



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA
EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN**

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

Autora:

**Bach. Campos Guerrero Nery
<https://orcid.org/0000-0002-3251-102X>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén, donde se partirá por el diagnóstico de la situación actual del incumplimiento de la obligación e pago de los clientes de la empresa, luego se analizará la liquidez de la empresa para posteriormente a ello una vez identificadas las problemáticas se diseñen estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad en la organización.

El estudio presento un tipo de investigación básica, con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, el diseño fue no experimental transversal y la población y muestra estuvieron onstituidas por los 12 colaboradores del área de cobranza de la empresa mi negocio a quienes se les aplicó una encuesta.

Lo cual permitió obtener como resultados que el nivel de incumplimiento de la obligación de pago de los clientes es alto, mientras que el nivel de liquidez de la empresa es bajo conllevando a que el nivel de morosidad en general presente un nivel medio, denotando la ausencia de estrategias que le permitan fortalecer las cobranzas y con ello disminuir su nivel de morosidad, para ellos se plantearon estrategias de segmentación, de llamadas telefónicas, acciones motivadoras, dar opciones de pago y de cobranza coactiva.

Palabras clave: incumplimiento de pago, liquidez, morosidad.

Abstract

The present objective of this study is to determine the level of delinquency of the clients of the company Mi Negocios E.I.R.L. Jaén, where the diagnosis of the current situation of non-compliance with the obligation and payment of the company's clients will begin, then the liquidity of the company will be analyzed, and after that, once the problems have been identified, collection strategies will be designed to allow reduce delinquencies in the organization.

The study presented a type of basic research, with a quantitative approach and a descriptive level, the design was non-cross-sectional and the population and sample were constituted by the 12 collaborators of the collection area of the company My Business to whom a survey was applied.

This allowed to obtain as results that the level of default of the payment obligation of the clients is high, while the liquidity level of the company is low, leading to the level of delinquencies in general presenting a medium level, denoting the absence strategies that allow them to strengthen collections and thereby reduce their level of delinquency, for them they proposed segmentation strategies, telephone calls, motivating actions, giving payment options and coercive collection.

Keyword: default of payment, liquidity, late payment.

Índice

Resumen	ii
Palabras clave	ii
Abstract.....	iii
Keyword.	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
I. Introducción.....	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Trabajos previos.....	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Objetivos.....	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
1.5. Limitaciones.....	23
II. Material y métodos	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24

2.2. Población y muestra.....	25
2.3. Variable, operacionalización	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Procedimientos para la recolección de datos	27
2.6. Criterios éticos	27
2.7. Criterios de rigor científico.....	28
III. Resultados.....	29
3.1. Tablas y figuras.....	29
IV. Discusión	42
V. Conclusiones.....	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias.....	47
Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable morosidad.....	26
Tabla 2. La empresa tiene gran número de clientes morosos.....	29
Tabla 3. La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza.	30
Tabla 4. La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas.....	31
Tabla 5. La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.....	32
Tabla 6. La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.....	33
Tabla 7. La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda.....	34
Tabla 8. Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad.....	35
Tabla 9. La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja.	36
Tabla 10. La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros.....	37
Tabla 11. La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros.	38
Tabla 12. Nivel de morosidad.	39

Índice de figuras

Figura 1. Clasificación de grupos de clientes morosos	20
Figura 2. Clasificación de tipos de diseño.....	25
Figura 3. La empresa tiene gran número de clientes morosos.....	29
Figura 4. La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza.....	30
Figura 5. La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas.	31
Figura 6. La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.....	32
Figura 7. La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.	33
Figura 8. La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda.	34
Figura 9. Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad.....	35
Figura 10. La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja.	36
Figura 11. La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros.....	37
Figura 12. La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros.....	38

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad diversas empresas tienen problemas en la gestión de sus clientes generando múltiples problemas que si no se atienden a tiempo puede repercutir de manera negativa en la parte financiera de la empresa y esto se presencia tanto a nivel de latinoamericana.

Por ende, Bello, Rodríguez & Córdoba (2018) expone un caso de una empresa farmacéutica que vendía sus productos de manera directa e indirecta, es decir repartían a diversas farmacias varios medicamentos donde se percibe una baja administración de sus recursos y más aún con la entrega de sus productos ofreciendo créditos sin una evaluación adecuada a sus clientes, debido que se les brindaba facilidades de pago a los clientes y estos no respondían a las estrategias realizadas generando deserción de clientes y sobre todo inestabilidad a la organización.

Se logra afirmar que el Perú no es ajeno a dicha problemática debido que también tiene problemas en la gestión del comportamiento de sus clientes debido a que no responden a los que la organización planifica, esto produce diversos riesgos donde entre los múltiples rubros en la economía peruana son las pequeñas empresas las que tienen mayor vulnerabilidad a diversos factores internos y externos donde según Ticse (2015) donde informa que la empresa en evaluación tiene como problema recurrente en la parte financiera, esto porque en los últimos años ha existido un crecimiento de un 14% de morosidad en la empresa.

Es por ello, que Gárate (2017) expone que uno de los problemas que tienen como empresa es el comportamiento de pago actual de los clientes, donde se percibe un bajo compromiso con la empresa al momento de cumplir sus pagos en las fechas estimadas generando un decrecimiento en sus ingresos debido que no se cumple con los resultados estimados y esto ocurre al inadecuado manejo de los recursos.

Por su parte, otras de las empresas también tienen el mismo problema como es el caso de una entidad financiera donde según Parco (2019) informa que existe un desorden de la información la cual genera un manejo inoportuno sobre los reportes actualizados de los usuarios, esto produce que no se realice un adecuado seguimiento para la gestión de los pagos en el tiempo oportuno.

1.2. Trabajos previos

Caiza (2016), en su investigación planteó por objetivo realizar una planificación de un proceso que permita a la empresa gestionar adecuadamente la cobranza con la finalidad de que se pueda disminuir la cartera de clientes que disponen cuotas vencidas. el estudio hizo énfasis en una investigación cuantitativa e histórica, no experimental. El instrumento considerado para esta investigación la guía de observación y análisis documental la que consideró a 400 personas como población y a 206 personas como la muestra, lo que ayudó a que se tenga por resultados, qué mediante un análisis a los años 2014 y 2015 se tuvo como un porcentaje de morosidad de un 23% a un 26%, lo cual demuestra un aumento de morosidad, denotando una fuerte deficiente gestión de cobranza que está realizando la empresa.

Es así que, el autor llega a la conclusión de que la empresa no está realizando un adecuado seguimiento a los créditos que dispone cada cliente, es decir no se lleva un adecuado control de las cuotas de pago de la cartera de clientes, dado que con el paso del tiempo en vez de disminuir la morosidad de la empresa ésta ha ido aumentando. Asimismo, se estableció que la organización presenta un deficiente análisis para que pueda conocer a profundidad las causas que han generado que los clientes no cumplan con sus pagos, por ende el autor estableció un conjunto de estrategias como propuesta para la eficiente gestión de cobranzas donde se puedan utilizar óptimas herramientas que ayuden con el proceso de cada una de las áreas intervinientes en la cobranza de las cuotas establecidas en la cartera de clientes.

Parrales (2015), en su investigación planteó como objetivo realizar un análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos IECE, Guayaquil y en base a las problemáticas que se identifiquen plantear una propuesta que permita prevenir la morosidad por medio deficientes técnicas de cobranza, además que se pueda conocer el por qué la mayoría de los clientes están presentando demoras para cancelar las cuotas pendientes, dónde por medio de su propuesta se puedan recuperar la deuda que presenta cada cliente y ayudar con ello a la estabilidad económica de la organización. el estudio fue de diseño no experimental, de tipo cuantitativo, considerándose a la encuesta como técnica de recolección de datos la misma que se aplicó a 236 clientes.

Se presentó como resultados que la empresa presenta categorías crediticias, donde el 56% lo representan a los créditos educativos donde éstos presentan solo un pago vencido, por otro lado, se tiene que existe un 36% que ya presentan dos pagos vencidos y un reducido 8% que disponen de tres cuotas vencidas, presentando de esta manera un alto índice de morosidad. información que permitió concluir que la empresa no cuenta con un personal capacitado para atender cada requerimiento que el área de cobranza necesita, demostrando de esta forma que el área no es efectiva con la aplicación de sus estrategias. Asimismo se pudo establecer que la empresa no brinda los conocimientos necesarios a sus colaboradores ni los motiva para que estos puedan establecer las estrategias indicadas para la gestión de cobranzas, conllevando a que la morosidad siga aumentando, Cabe mencionar que el área de cobranzas no realiza un adecuado seguimiento a sus clientes para que de esta manera puedan conocer las causas del porque no están realizando sus pagos a tiempo, en base a todas los resultados encontrados el autor planteó como propuesta solución que la organización haga énfasis en contratar a más personal para que gestione la cobranza, capacitarlos constantemente a todos y brindarle los conocimientos adecuados para utilizar correctamente las herramientas tecnológicas que dispone la entidad y puedan con mayor facilidad identificar a los clientes que presentan mayor tasa de morosidad y enfocarse en ellos para gestionar sus pagos y de esta manera recuperar la deuda de la empresa.

Vaca (2016), en su estudio planteó por objetivo realizar un modelo de gestión de cobranza destinado para la empresa Eléctrica Provincial COTOPAXT, considerándose una investigación cuantitativa, en la cual la información recolectada fue por medio de la aplicación de cuestionarios a 72 trabajadores del área de cobranza de la empresa para que se pueda conocer las problemáticas existentes en los procesos que realiza el área, asimismo se realizó un análisis a 1054 clientes para la identificación del nivel promedio de morosidad que dispone la empresa.

El autor llegó a la conclusión de que la empresa dispone un alto índice de morosidad y que los colaboradores no están aplicando adecuadamente estrategias que ayuden a una eficiente gestión de cobranza, por ende que por medio del planteamiento de un modelo de gestión de cobranza ayudará a que la organización pueda recuperar una cantidad promedio de 684,568.54 dólares en el transcurso del primer año, permitiendo de esta manera a que la organización pueda estabilizarse económicamente y mejorar la cultura de pago de la cartera de sus clientes, estos últimos datos se pudieron establecer debido a que se aplicó una prueba piloto de la implementación del modelo, planteándose dentro de él un cronograma de pagos que ayuda a beneficiar tanto al cliente como a la empresa, influenciando de esta manera aquellos clientes puedan mantener poco a poco sus pagos al día. Por otro lado, se estableció como uno de los requisitos principales que todos los colaboradores dispongan del conocimiento del modelo de gestión propuesto, para que de esta manera todos se alineen a cumplir y poner en práctica las estrategias detalladas dentro del modelo y puedan comprometerse a realizar efectivamente sus actividades y funciones conllevando a que la empresa pueda tener mayor sostenibilidad financiera.

Coronel (2016), en su investigación planteó por objetivo realizar un análisis de las estrategias de cobranza y la relación que estas presentan con la morosidad de una entidad financiera Mi Banco, el estudio fue de diseño no experimental, y de tipo cuantitativa. la técnica de recolección de datos considerada fue la encuesta la misma que se aplicó a una muestra de 174 clientes. se obtuvo como resultados que la mayoría de los clientes representado por un 86% indicaron estar de acuerdo en que la empresa necesita

realizar un análisis de la situación financiera actual de toda la cartera de sus clientes, mientras que el 12% monstruo su indiferencia ante la situación y tan solo un pequeño 2% indicaron estar en desacuerdo.

Por otro lado, se puede establecer que la empresa dispone de un nivel de morosidad media, en la cual se pudo concluir que si la empresa llegase a implementar estrategias de cobranza óptimas y adecuadas a cada realidad del cliente esta podría reducir en un 3% dentro del primer año el indicador de morosidad que presenta, además, se pudo concluir que la organización presenta la gran necesidad de que el análisis financiero de sus clientes mejore, para ello se establecieron estrategias de negociación considerando la deuda que presenta cada cliente y la manera de pago que beneficien tanto a ellos como a la entidad financiera, Cabe señalar que es de recomendación que la institución aplique estrategias mucho más efectivas de cobranza ello con la finalidad de que está reduzca la tasa de morosidad ayudando a que se fortalezca continuamente su rentabilidad, sin dejar de lado, la necesidad de capacitación que presentan los colaboradores, por ello el capacitarlos permitirá aquí estos dispongan de las herramientas y conocimientos óptimos para dar una pronta solución a cada duda que presenten los clientes y poder ser una cultura de pagos favorable para ambos intervinientes.

Aguilar (2017), en su investigación estableció por objetivo poder determinar de qué manera la morosidad presenta una relación con todos los Estados financieros de los centros educativos particulares en el distrito de los olivos. el estudio fue de carácter metodológico no experimental correlacional. se aplicó un cuestionario a 54 contadores públicos de las instituciones. Obteniendo como resultados que la morosidad de los Estados financieros guardan una alta relación significativa es decir que la morosidad puede influenciar negativamente en los resultados de los Estados financieros.

Por ende, el autor en la investigación planteó como una de las recomendaciones principales es que la organización haga énfasis en plantear políticas de cobranza, en la cual para que estas puedan ser propuestas primero se tienen que identificar las problemáticas que presentan cada proceso en la morosidad. Asimismo, estableció que los contadores deben aplicar dentro de sus estrategias el utilizará contratos dentro de los

servicios educativos, donde se pueda dar a conocer a todos los padres de familia de la existencia de un documento de compromiso en la que por medio de una declaración jurada ellos muestran su posición de cumplir con el pago de las cuotas de las pensiones de sus hijos.

Dios (2017), en su tesis planteó por objetivo establecer la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de una empresa de Talma, Callao. el estudio fue cuantitativo y presentó un diseño no experimental, considerándose como muestra a una cantidad de 50 colaboradores de la organización a quienes se consideró aplicar una encuesta para que se puedan obtener la información necesaria para que se lleve a cabo el estudio. se obtuvo como resultados de que la empresa presenta un alto índice de morosidad lo que causa que está disponga de arduas pérdidas de liquidez.

Por otro lado, se llegó a la conclusión que la gran cantidad de estrategias de cobranza que pone en práctica la empresa guarda una relación significativa con la morosidad, es decir que si la estrategias no son las adecuadas conllevará a que la morosidad aumente, de lo contrario que si las estrategias planteadas por la empresa son las óptimas y adecuadas que influencia en el pago de los clientes esto conllevará a que la morosidad de la organización disminuya, permitiendo que se tenga resultados favorables para la liquidez de la entidad, permitiendo que esto se refleje en la mejor toma de decisiones y brindando mayores oportunidades de inversión, generando rentabilidad y una correcta gestión organizacional.

Nole (2016), en su estudio estableció por objetivo realizar un análisis de la relación existente que presentan las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos en la zonal de Ferreñafe de una entidad prestadora de servicios de saneamiento Lambayeque S.A., la problemática de la investigación hace énfasis en buscar las adecuadas estrategias de cobranza que ayuden a que la morosidad que presenta la organización disminuya. este estudio fue de carácter no experimental y de tipo cuantitativo, se consideró a la encuesta y a la observación como técnicas de recolección de información, la que se aplico a una muestra de 306 usuarios. Se tuvo como resultados que las estrategias de cobranza presentan una relación inversa significativa con la morosidad, es decir que si se aplican

estrategias de cobranza adecuadas a la realidad de los clientes, entonteces se logrará disminuir la tasa de morosidad, por otro lado, se puede establecer que las estrategias de cobranza que pone en práctica la organización no son efectivas ocasionando que el nivel de morosidad de la entidad sea alto, por ende se recalca la importancia de realizar un estudio a los clientes y conocer los motivos en el retraso de sus pagos y mediante ello se puedan considerar alternativas de solución a base de su realidad que estas serían las más efectivas y beneficiosas para el cliente y la empresa.

Coronado y Cáceres (2016), en su investigación plantearon por objetivo establecer estrategias de cobranza con la finalidad de que se disminuya la morosidad de las cuentas por cobrar de la cartera de clientes de la empresa Inversiones Valle y Sol EIRL, el estudio fue cuantitativo y presentó un diseño no experimental, donde se realizó una evaluación y análisis a todas las causas que generan que exista alto índices de morosidad. el instrumento considerado fue el cuestionario que se aplicó a una muestra de 18 trabajadores.

Llegando a la conclusión del 86% de los colaboradores indicó que la empresa no aplica estrategias de cobranza que se alineen a la realidad de pago que dispongan los clientes, además, se pudo determinar que la empresa presenta 16 puntos 98 de índice de morosidad lo que no es muy favorable para la organización, y es de gran necesidad de que se disminuya el índice para que así la entidad pueda tener mayor liquidez y poder tener más oportunidades de crecimiento y desarrollo empresarial.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de morosidad

Westley y Branch (2002), establecen que la morosidad representa un indicador que es sumamente variable, en la cual la reacción de éste va de acuerdo con las políticas cooperativas que presentan influencia constantemente, además, recalcan que la morosidad es un factor negativo que influye como un ente motivador en los deudores, pues ocasiona que las personas que tienen deudas se sientan presionados obligados a cumplir con ciertas fechas

de pagos que ya fueron establecidos por una empresa y no lo ven desde el punto de un compromiso y deber de pago (p. 75).

Asimismo, Brachfield (2018), indica que la morosidad es representada cómo un entre autor, es decir como una persona que realiza sus pagos fuera de las fechas que ha sido consignadas, en otras palabras no se trata de que no se llegue a pagar sino como un incumplimiento a corto plazo, en la que el deudor hace su pago tardíamente sin embargo se puede establecer que tarde o temprano la persona llegara a saldar su deuda (p. 34).

La morosidad se encuentra representada por el retraso que tiene un cliente al momento de saltar como una obligación monetaria, también se conoce como mora, en otras palabras la persona que presenta mora es cuando está ha tenido una obligación de pago con una organización sin embargo no la ha podido saldar dentro de la fecha en la que fue pactado es decir que la cuota está vencida o retrasada, por otro lado, se establece que la morosidad es un incumplimiento de pago recalcando que este no es definitivo sin embargo afecta directamente a la liquidez de la empresa (Wicijo y Rodríguez, 2016, p.48).

Para Brachfield (2016), la morosidad es considerada cómo una deuda pendiente que presenta un cliente esto por diferentes causas, es decir cada persona tiene diferentes motivos por el cual no pudo realizar su pago a tiempo, por ello que las empresas que brindan un crédito o las facilidades de pago al cliente no pueden aplicar medidas legales, por el contrario éstas tienen que aplicar estrategias e incluso invertir en sus colaboradores para que estos puedan educar la cultura de pago y compromiso en sus clientes, conocida como la cultura del buen pagador (p.59).

De las diferentes definiciones que fueron establecidas por los autores se recalca que la morosidad tiene por propósito motivar a que las personas que presenten deudas logren cumplir con sus pagos dentro de las fechas que fueron acordadas entre ellos y la empresa de tal manera que esto genere que el cliente pueda fortalecer su cultura de un buen pagador y la empresa logré disponer de mayor liquidez.

1.3.2. Determinantes macroeconómicos

Saurima (2016), establece que una de las principales causas que ocasionan que las empresas tengan problemas financieros es la morosidad de sus clientes, puesto que esto hace más complicada que se logren cumplir dentro de las fechas establecidas las metas y objetivos que estas se plantearon, además, ocasiona que la toma de decisiones se vuelva mucho más cambiante y la incertidumbre del futuro empresarial aumente, puesto que si los clientes no llegan a realizar sus pagos dentro de las fechas pactadas conlleva a que la liquidez de la empresa baje incluso hasta tal punto de que la organización se endeude por ella misma y tenga que darse de baja conocida en otras palabras como que la empresa quebró.

1.3.3. Determinantes microeconómicas

Entre la calidad de cartera de los clientes y las diferentes políticas crediticias que una organización establezca, presentan una relación negativa, además se puede establecer que la eficiencia de una empresa para que pueda manejar correctamente los riesgos radica en que ésta pueda disponer de una eficiente y eficaz gestión microfinanciera (Aguilar y Camargo, 2017).

Por el contrario, existe una relación positiva entre la clasificación de la cartera de colocaciones de los clientes, pues en esta se consideran los criterios de clasificación acorde al sector donde labora el cliente, referente a su historia de crédito, al ingreso que percibe, a los bienes inmobiliarios que dispone, la empresa o negocio que posee y el nivel de riesgo que presenta en su perfil y en cada bien que tiene, sin de dejar de lado que en gran parte la cartera de colocaciones depende de su indicador de calidad que se ha tomado para los diferentes clientes.

1.3.4. Tipos de morosidad insolvencia

La insolvencia Se encuentra representada por una situación jurídica en la cual la organización sin encuentra, representada por no disponer de la economía suficiente para que esta pueda pagar sus deudas, por ende, toda empresa se encuentra en la utilidad de disponer de las habilidades necesarias para que de una oportuna solución a cada problema de deuda

que se le presente es así que el autor Brachfield (2018), indica que una empresa puede atravesar seis tipos de insolvencia, las mismas que se detallan:

- a) La insolvencia fortuita: ésta se encuentra representada por no ser predecible, es decir que ésta es ocasionada por los factores del exterior y son muy imprevistos, en otras palabras, la persona deudora tiene todas las ganas y la intención de realizar su pago y saldar con ello su deuda sin embargo se presentan situaciones que éste no pudo prevenir afectando directamente sus ingresos y con llevando a que no pueda pagar la deuda que él había planificado.
- b) La insolvencia sobrevenida: esta solvencia es identificada cuando una organización siempre realizó sus pagos al día e incluso con anterioridad, en otras palabras, la empresa siempre fue solvente sin embargo de un momento a otro se quedó sin liquidez, estableciéndose que está insolvencia es ocasionada por factores que son muy ajenas a la voluntad de la empresa deudora recalcando que son factores muy impredecibles.
- c) La insolvencia transitoria: esta es representada por la situación de una organización que tiene insolvencia periódicamente y transitoriamente es decir por un determinado tiempo no dispone de liquidez, por el contrario, esta organización sigue su funcionamiento y con el pasar del tiempo puede levantarse y superar esa pequeño periodo de insolvencia y continuar óptimamente el desarrollo de sus actividades.
- d) la insolvencia definitiva: este tipo de insolvencia es una de las más preocupantes y a las que todas las empresas le temen, esta es ocasionada cuando el pasivo de una organización está por encima por encima de su activo, estableciendo que la empresa está atravesando una crisis financiera, conllevando a que esta quiebre y tenga que cerrar sus actividades y producción definitivamente.
- e) La insolvencia de origen: quizás con un adecuado estudio que puedan realizar las empresas puedan conocer que con el pasar del tiempo van a ser insolventes, por ello esta solvencia de origen hace énfasis en esto, es decir, es aquella falta de liquidez que en un momento ya se veía venir o que ya presentaba insolvencia en ese momento de qué se le cedió un crédito comercial.

- f) Por último tenemos la insolvencia intencional: este las más conocidas y ésta es ocasionada por la decisión propia del deudor, en otras palabras la organización deudora hace caso omiso a los pagos que tiene que realizar y simplemente no lo realiza, en esta insolvencia gran parte de las situaciones de la empresa deudora realiza cambios constantes de titularidad a su entidad, de tal forma que se libre de los pagos, Cabe mencionar que este tipo de insolvencia se encuentra alineado más a un fraude o estafa pues no está nada relacionado con cualquier problema financiero que en ese momento pueda acarrear la institución.

1.3.5. Causas de impago

Imputables a terceros

- a) Problemas externos y de gestión económica financiera.
- b) Acontecimientos impredecibles en la sociedad.
- c) Aparición de nuevas políticas de gobierno.

Imputables al deudor

- a) Existencia de la carga de obligaciones en la persona causando que esto se encuentre muy por encima de sus ingresos.
- b) Se detienen los ingresos en el deudor por causas que no las pudo manejar, estos factores pueden darse porque la persona se quedó sin trabajo, tuvo una enfermedad grave, entre muchos factores que puedan ser imprevistos.
- c) Diferentes problemáticas que pueda presentar el deudor a causa de su familia o por asuntos personales.

1.3.6. Dimensiones de la morosidad

La morosidad es uno de los factores que influencia negativamente en la liquidez de una empresa dónde se puede considerar dos dimensiones principales de esta variable la que es el incumplimiento de la obligación de pago y la otra la falta de la liquidez:

a) Incumplimiento de pago

El incumplimiento de pago será a causa cuándo la persona deudora o empresa no realiza sus pagos dentro de las fechas establecidas, existen muchas causas para que el deudor no haya podido cumplir con los plazos establecidos o de que éste no desee realizarlos, donde esta acción afecta directamente a la liquidez de una organización sin embargo no es una causal de que la persona no haga el pago dado que en algún momento lo tiene que realizar y para ello se le puede sumar intereses por no haber hecho su pago en el tiempo correspondiente (López, 2016).

Existen indicadores de incumplimiento de pago los mismos que se detallan:

Las políticas de cobranza, estas tienen por finalidad realizar una adecuada orientación de las acciones que tenga el deudor, es decir la empresa toma la decisión de que se establezca estrategias y normas que permitan dar el conocimiento al personal y al cliente de cómo se debe reparar las deudas, en caso el cliente incumpla éste tendrá que realizar un pago muy aparte de la deuda pendiente (Reyes, 2018).

Ratio de cuentas por cobrar: es una de las herramientas que brindan gran conocimiento a la organización para conocer cuánto es la deuda que presenta una empresa, es decir, los ratios de cuentas por cobrar hace énfasis en la cantidad de veces en la que una organización ha tenido que dar créditos a sus clientes dentro de un periodo de tiempo, dónde para que se pueda calcular este ratio si tiene que realizar una sumatoria de todas las cuentas por cobrar que dispone la organización dentro del inicio de un año fiscal y las cuentas por cobrar que tuvieron al fin del año, ya sumadas todas las cuentas por cobrar se las divide entre dos, en la cual el valor que se obtenga representará el número de veces en la las cuentas por cobrar rotaron (Olivera 2015).

Relación de los clientes morosos: existe una gran clasificación de clientes morosos y estos pueden ser representados por los siguientes grupos tal como lo establece Brachfield (2018):

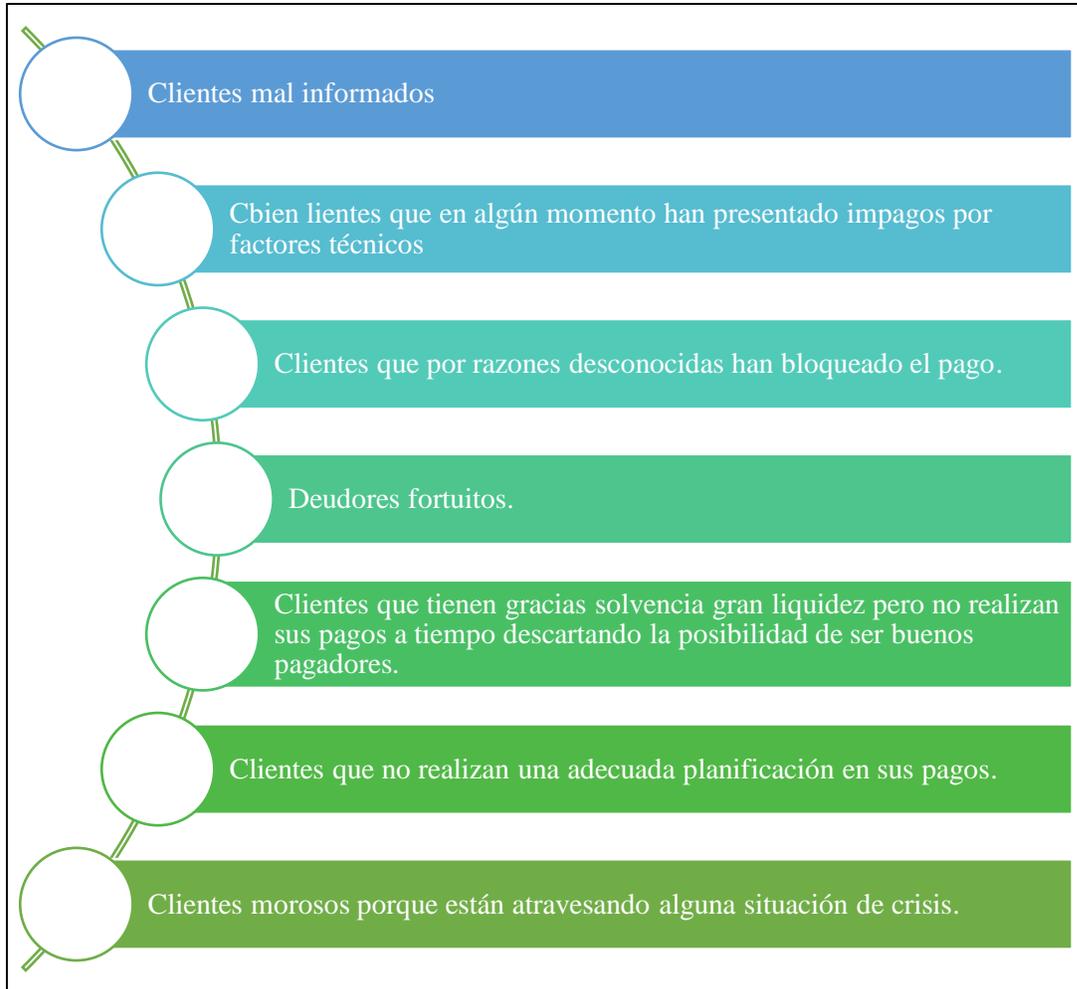


Figura 1. Clasificación de grupos de clientes morosos

Fuente: Brachfield (2018).

Incumplimiento de pago: este viene representado por el pago que se realiza a una entidad pero fuera del tiempo establecido, además este incumplimiento de pago puede no darse nunca, siendo así que este indicador permite que se identifique el record de pago del cliente, ayudando así a que se pueda hacer proyecciones del comportamiento de pago de la persona es decir a poder proyectar los ingresos que más adelante podrá obtener la empresa. (Brachfield, 2018)

b) La falta de liquidez

La liquidez se encuentra representada por la capacidad con la que dispone una empresa para que ésta pueda cumplir adecuadamente y dentro de los plazos establecidos con cada una de sus obligaciones de pago que está apartado, además, se establece que una empresa realiza un análisis a su liquidez, cuando esta realiza una verificación de que si cuenta o no con los recursos suficientes para que pueda hacer frente a todos los compromisos de pago que tenga pendiente, cabe resaltar el que una entidad cuente con liquidez es de suma importancia para que ésta se pueda mantener a largo tiempo en el mercado y pueda ser muy competitiva pues determina las habilidades que ésta tiene para poder convertir los recursos que dispone en dinero, dado que todo compromiso de pago tiene que ser liquidado en efectivo (Rodríguez, 2017).

Para esta dimensión se consideran los siguientes indicadores:

Presupuesto de caja: esta actividad se encuentra representada por un plan que determina cómo se espera de que el dinero ingrese a una empresa o a un negocio, y la manera de cómo se espera que este dinero egrese ya sea de mes a mes, de forma quincenal o anual, tal como la organización establezca su periodo, se recalca que un presupuesto de caja ayuda notablemente a la decisión de la empresa para que ésta siga invirtiendo y pueda ser mucho más competitiva (Diskson, 2016).

ratio efectivo: esta ratio se encuentra representado por la razón del efectivo y sus equivalentes, en lo que respecta al total de activos que son circulantes dentro de una organización, este ratio es calculado por medio de la división del total de efectivo y equivalente de efectivo que dispone la empresa, en la que se puede establecer que mientras más puntaje presente el coeficiente más factible será de realizar los pagos a los acreedores (Olivera 2015).

flujo de caja: esta modalidad actúa como una herramienta de realidad financiera, es decir que permite que se pueda identificar para un periodo de tiempo de terminado cuáles serían las fuentes de efectivo con las que dispondrá una organización y la manera de cómo este será distribuido y utilizado, Por otro lado, el realizaron flujo de caja permite que se establezca la financiación de las inversiones que presenta como gran necesidad una entidad,

Asimismo, a conocer la manera en la que se lograrán cubrir los faltantes de efectivo por periodos de tiempo y a cómo se llega a invertir los excedentes de efectivos que maneja la organización (Mendoza, 2016).

Como último indicador se tiene a la razón corriente: este indicador representa la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas dentro de un período de tiempo de pago establecido, este se puede obtener dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente, en la cual el resultado que se obtenga si es mayor a la unidad entonces se dice que la empresa si presenta o dispone de una gran capacidad de poder pagar sus deudas dentro de un corto plazo de lo contrario si el puntaje obtenido es mucho menor a la unidad entonces establece que la empresa no dispone ni cuenta con el activo suficiente para que esta pueda establecer sus pagos dentro del plazo pactado (Olivera, 2015).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Se establece el presente estudio indica una justificación práctica porque se pretende conocer el nivel de morosidad que presentan los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. con la finalidad de que se puedan determinar las posibles causas que lo generan.

presenta una justificación teórica, porque el estudio aborda el vacío del conocimiento de las causas que provoca la morosidad dentro de una organización y por medio de ellos se puedan aplicar estrategias que actúen como medidas correctivas a las causas que se identifiquen.

Asimismo, el estudio presenta una justificación metodológica porque por medio del instrumento de recolección de datos se logrará el adecuado diagnóstico del nivel de morosidad actual que presente la empresa, además los instrumentos y la investigación servirá como guía y base para futuros investigadores alineados al tema de la variable de morosidad.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén.

1.6.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.
- b) Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.
- c) Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.

1.7. Limitaciones

Tiempo: el tiempo de investigación ha sido reducido, ello a lo establecido por las políticas de la universidad Señor de Sipán.

II. Material y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo

Por su parte, se identifica que actualmente según Hernández (2014) se menciona que en la presente investigación se reconoció tener un enfoque cuantitativo debido que se aplicarán instrumentos en la que permita obtener información con expresiones numéricas como son datos porcentuales que ayude a percibir el enfoque o la percepción actuales de los sujetos de estudio como puede ser los clientes de la empresa Mi negocio E.I.R.L Jaén.

No obstante, se afirma que el tipo de la investigación más oportuna para el desarrollo del estudio es básica debido que el investigador realizará un análisis situacional sobre el estado actual de la empresa Mi negocio E.I.R.L Jaén para poder identificar cuáles son las necesidades y presentará un nivel descriptivo, porque se hará una descripción de la variable de estudio en base a la realidad de la empresa sin influenciar en ella.

2.1.2. Diseño

Así mismo, se logra señalar que el diseño que se identificó con el que coincide al propósito de la investigación del tipo es no experimental esto quiere decir que el investigador tendrá como base central el análisis y en base a evaluación de la empresa sujeta de estudio se realizará y en base a ello se planteará una propuesta que permita mejorar el estado de morosidad de la empresa mi negocio E.I.R.L Jaén **Fuente especificada no válida..**

Es por ello, que según Hernández (2014) se afirma tener la siguiente clasificación en los dos tipos de diseño como se muestra a continuación:

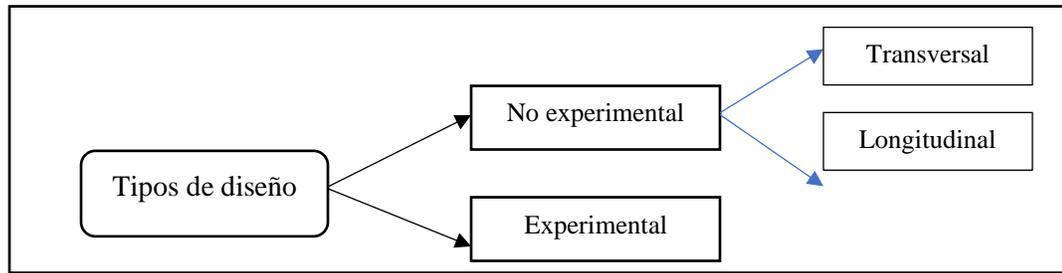


Figura 2. Clasificación de tipos de diseño

Fuente: Hernández (2014)

Donde, según Hernández (2014) indica que de acuerdo a la clasificación de los tipos de diseño se logra afirmar que es transversal debido que se identifica que el investigador aplicará los instrumentos en la empresa sujeta de estudio en un único momento, es decir al inicio de la investigación.

2.2. Población y muestra

La población se encuentra representado por un grupo de personas que tienen una característica en común (Tamayo, 2014), por ello la población del presente estudio se encuentra conformado por todo el personal del área de cobranza de la empresa Mi Negocio EIRL que hacen un total de 12 colaboradores.

Mientras que la muestra presenta un muestreo no probabilístico-bola de nieve, es decir se considera muestra a todos los colaboradores del área de cobranza siendo esto una cantidad de 12 personas.

2.3. Variable, operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable morosidad.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica/ Instrumento
Morosidad	Incumplimiento en la obligación de pago	Políticas de cobranza. Ratios de rotación de cuentas por cobrar. Segmentación de clientes morosos. Incumplimiento de pago	1, 2, 3, 4, 5, 6	Likert 1- Totalmente en desacuerdo. 2- En desacuerdo. 3- Indiferente. 4- De acuerdo. 5- Totalmente de acuerdo	Encuesta/ Cuestionario
	Liquidez	Presupuesto de caja. Flujo de caja. Razón corriente. Radio efectiva. Presupuesto de caja	7, 8, 9, 10.		

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

En la presente investigación se logra reconocer que una técnica es la forma como el investigador del estudio recopila información para el desarrollo oportuno, es por ello se reconoce obtener datos que permita responder a los objetivos de la investigación donde se indica tener la siguiente técnica:

Encuesta: Donde se menciona que la encuesta es aquella técnica donde estará conformada por preguntas que permite responder a los indicadores de la operacionalización de estudio.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se logra afirmar que en el presente estudio un instrumento es aquella herramienta conformada por un conjunto de preguntas que permite recopilar información de manera adecuada, es por ello que se menciona tener como instrumento el siguiente:

Cuestionario: se logra reconocer que el cuestionario es un instrumento compuesto por pregunta cerradas donde las opciones planteadas están compuestas por respuesta en escala de Likert para obtener resultados numéricos **Fuente especificada no válida..**

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Por parte, para la recolección de los datos se expone el procedimiento de la recolección de datos donde se indica en cumplir con las formalidades de la investigación, señalando que al aplicar la encuesta donde para mayor detalle se afirma lo siguiente:

- i. Realizar una carta de permiso
- ii. Elaborar el instrumento de la investigación
- iii. Aplicar el instrumento de recolección
- iv. Recopilar la información
- v. Ordenar información
- vi. Analizar la información

2.6. Criterios éticos

Se afirma que entre los criterios éticos más importantes en la investigación es que según Hernández (2014) permite reconocer tener un estudio bajo el criterio de

objetividad es decir que el investigador expondrá la realidad problemática de manera clara y objetiva sin alteración; así mismo, como el consentimiento informado es decir esto ocurre cuando el investigador informa a los sujetos de estudio la finalidad de la recopilación.

2.7. Criterios de rigor científico

Se reconoce que, como criterios de rigor científico, el investigador afirma emplear el criterio de Valor de verdad esto ocurre cuando el investigador expone los sucesos actuales que ocurre en la institución evaluada siendo esta la empresa mi negocio E.I.R.L Jaén buscando la confiabilidad para resguardar la integridad de la organización.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

- a) **Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L.**

Tabla 2. *La empresa tiene gran número de clientes morosos.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	3	25%
Si	9	75%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

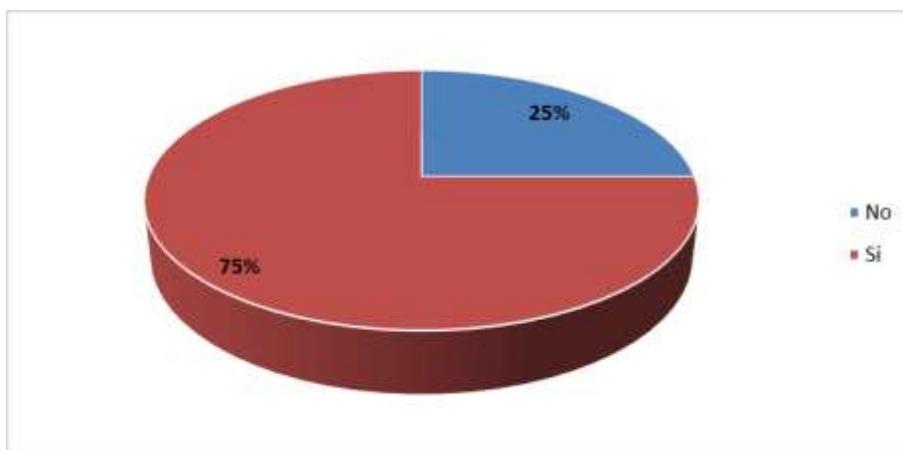


Figura 3. *La empresa tiene gran número de clientes morosos.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

En la figura presentada se logra reconocer que el 75% del total de colaboradores manifiestan en estar totalmente de acuerdo en que la empresa Mi Negocio EIRL cuenta con un gran número de clientes morosos debido que no tienen compromiso con sus pagos pendientes pagando a destiempo, y en otros casos desertan los pagos, así mismo perciben que este tipo de comportamiento es perjudicial para la organización. La presente pregunta en

evaluación es de suma importancia debido que se reconoce la necesidad que crear acciones que permita la reducción del índice de morosos.

Tabla 3. *La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	8	67%
Si	4	33%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

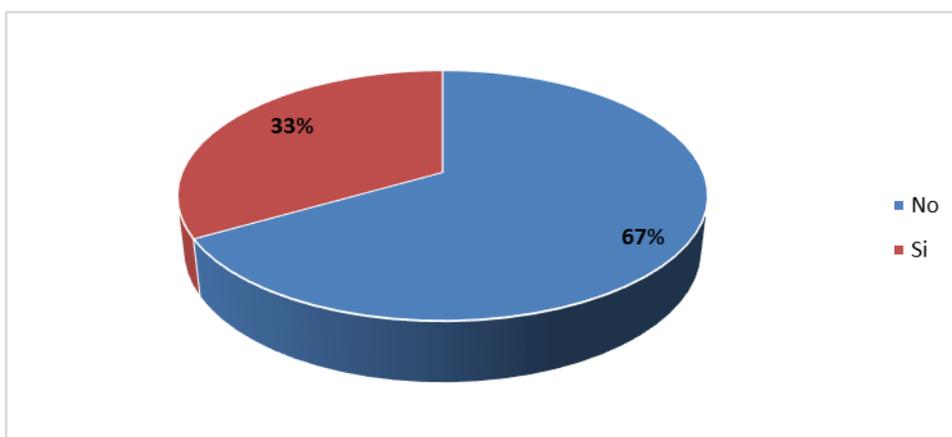


Figura 4. *La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Por su parte, se logra reconocer que el 67% de los colaboradores están en desacuerdo debido que la empresa Mi negocio EIRL no cuenta con una cartera de políticas de cobranza para que permita recuperar las deudas de los clientes morosos exponiendo que la empresa realiza sus gestiones de manera empírica a base de la experiencia; así mismo el 33% está de acuerdo con la forma en como gestiona la gestión de los pagos, este criterio de evaluación menciona la inadecuada administración de los recursos.

Tabla 4. *La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	7	58%
Si	5	42%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

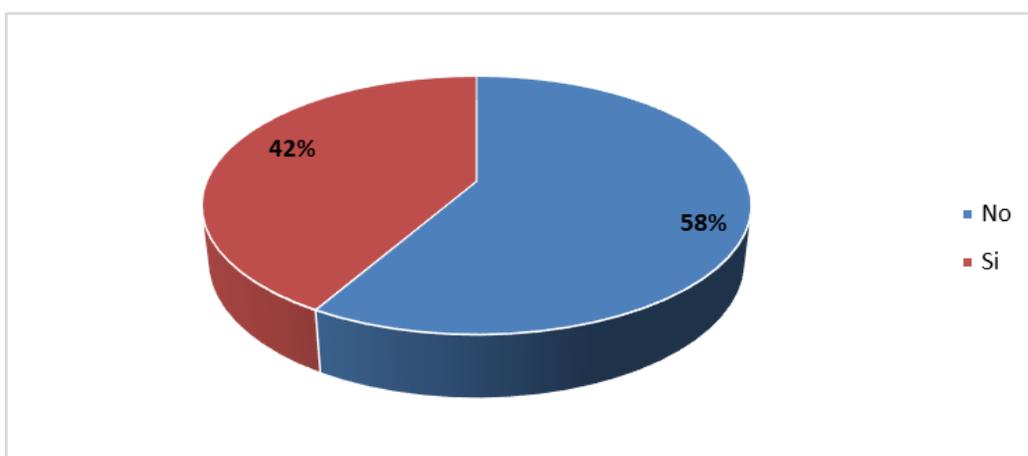


Figura 5. *La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

De los resultados obtenidos se puede percibir del 58% están en desacuerdo con la parte administrativa de la empresa Mi negocio EIRL indicando que no tiene ratios de rotación en las cuentas por cobrar debido que no cuentan con indicadores que permitan identificar los riesgos que se pueden gestionar; así mismo, el 42% de los colaboradores de la organización señala estar de acuerdo con los ratios que se poseen actualmente en la organización.

Tabla 5. La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	8	67%
Si	4	33%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

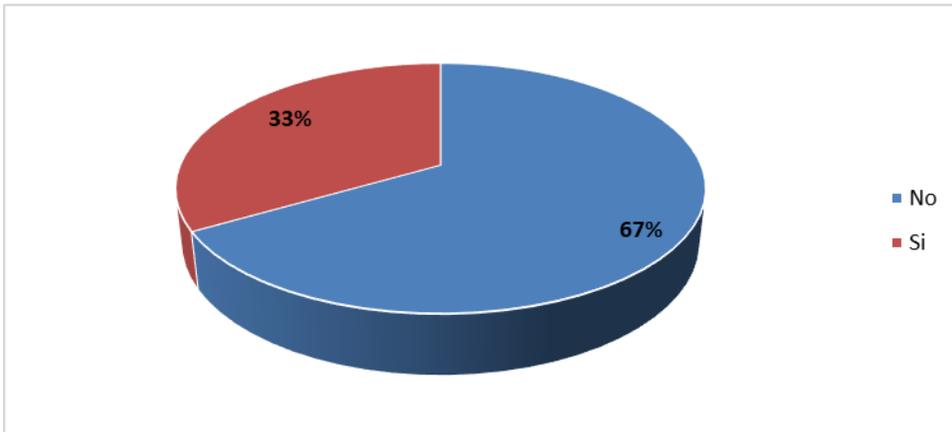


Figura 6. La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Se puede afirmar que el 67% de los colaboradores indican estar en desacuerdo con la forma de gestión que tiene la empresa Mi negocio EIRL mencionando que no cuentan con mecanismos de ordenamiento y sintetización de la información para lograr reconocer la cantidad de clientes morosos, seguido de que un reducido 33% de estos están de acuerdo con el reconocimiento actual de los clientes que no pagan los productos sacados.

Tabla 6. *La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	7	58%
Si	5	42%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

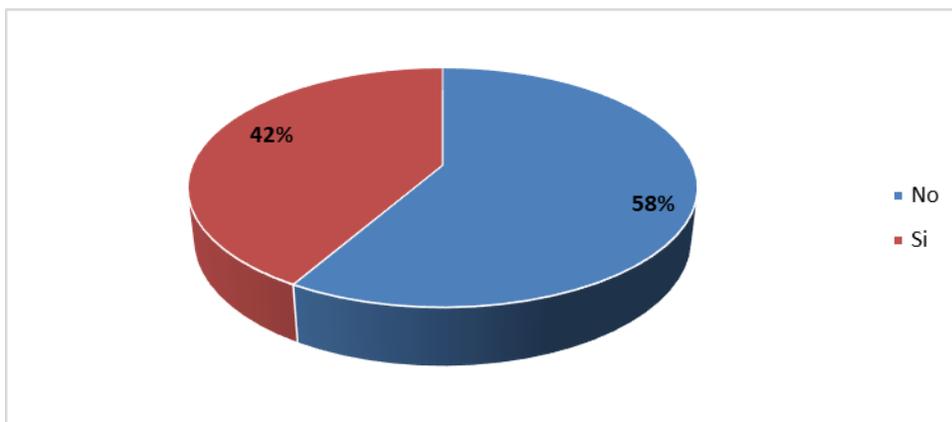


Figura 7. *La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Del resultado obtenidos se puede determinar que un 42% de los trabajadores de la empresa Mi negocio EIRL mencionan estar de acuerdo con la relación entre el pago y la morosidad que tiene la organización exponiendo que es un comportamiento similar al de un cliente que tiene morosidad. Por su parte, se reconoce que el 58% de los colaboradores de la presente empresa evaluada está en desacuerdo con la posición en la forma de calificación y filtro de los clientes, este criterio permite diagnosticar como realiza la selección de los buenos, regular y malos pagadores de los clientes de la organización.

Tabla 7. La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	10	83%
Si	2	17%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

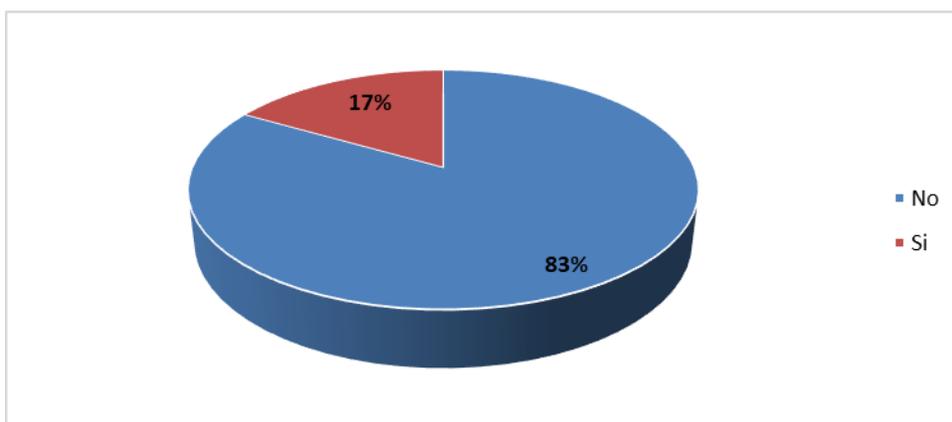


Figura 8. La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Evaluando los resultados de la figura se puede identificar que el 83% de los colaboradores están en desacuerdo debido que no cuentan con técnica como el refinanciamiento indicando que esto impide que la empresa Mi Negocio EIRL pueda recuperar las deudas de sus clientes, por otro un reducido 17% de estos determinan estar de acuerdo esto menciona que en parte son los trabajadores que se sienten identificados y comprometidos en querer recuperar la deuda pendiente es por ello que buscan la manera en gestionar el cumplimiento de los pagos, el presente indicador evaluado permite señalar que la percepción de gestión sobre el proceso de recuperación

b) Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L.

Tabla 8. *Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	5	42%
Si	7	58%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

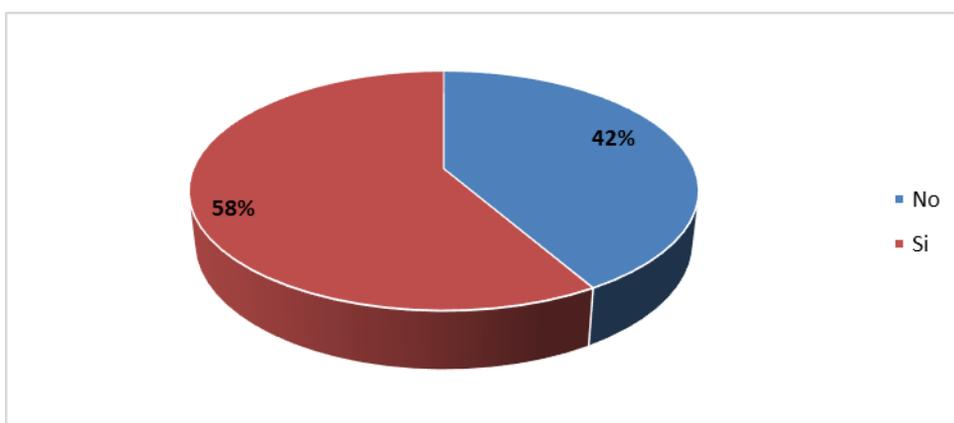


Figura 9. *Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

De los resultados obtenidos se puede identificar que del total colaboradores el 58% de ellos manifiestan estar total de acuerdo en la consideración de la aplicación de un préstamo de caja en la empresa la cual permita evitar la falta de liquidez producto de morosidad de los clientes que posee la empresa Mi negocio EIRL, por su parte; se logra reconocer que el 42% informa que estar en desacuerdo debido que consideran un riesgo para la organización.

Tabla 9. La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	7	58%
Si	5	42%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

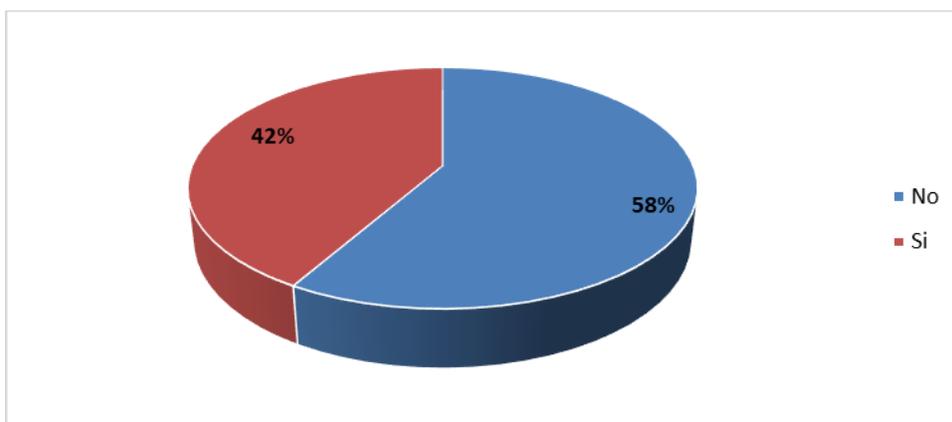


Figura 10. La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Por su parte, se mencionan que el 58% de los colaboradores está en desacuerdo con las acciones correctivas que actualmente se están realizando en la empresa Mi Negocio EIRL debido que del total de deudores es poco el porcentaje que se recupera dejando percibir la ineficiencia de la organización, así mismo el 42% manifiesta que está de acuerdo debido que se logra afirmar estar conforme con las acciones que adoptan cuando un cliente se demora en los pagos exponiendo que son los clientes los que limitan la continuidad de las acciones en búsqueda del cumplimiento de los objetivos.

Tabla 10. La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	8	67%
Si	4	33%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

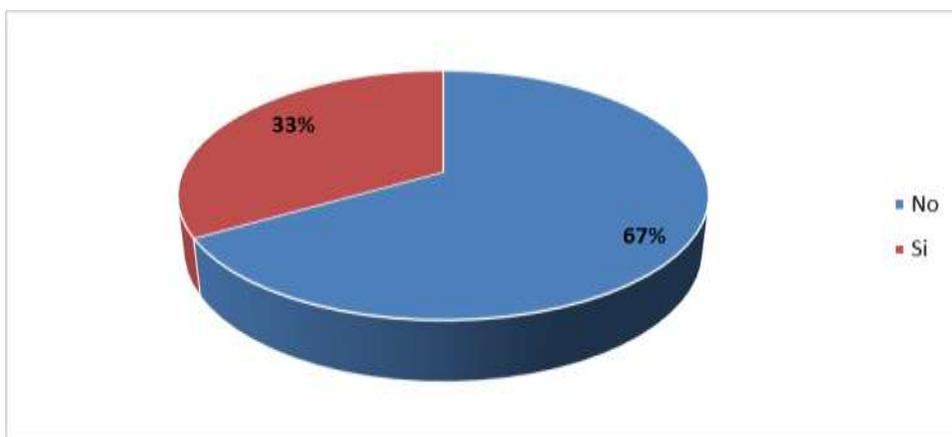


Figura 11. La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Del total de colaboradores encuestados se percibe que el 67% está en desacuerdo al indicar que la empresa Mi negocio EIRL si toma en cuenta con la ratio de razón corriente en la realización de sus actividades debido que muchos de los responsables de la gestión de cobranzas y encargados de finanzas desconocen del presente ratios, por otro lado se tiene que un reducido 33% de estos están en desacuerdo, el presente ítems menciona como la empresa utiliza ratios para la evaluación constante de la situación actual.

Tabla 11. *La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	9	75%
Si	3	25%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

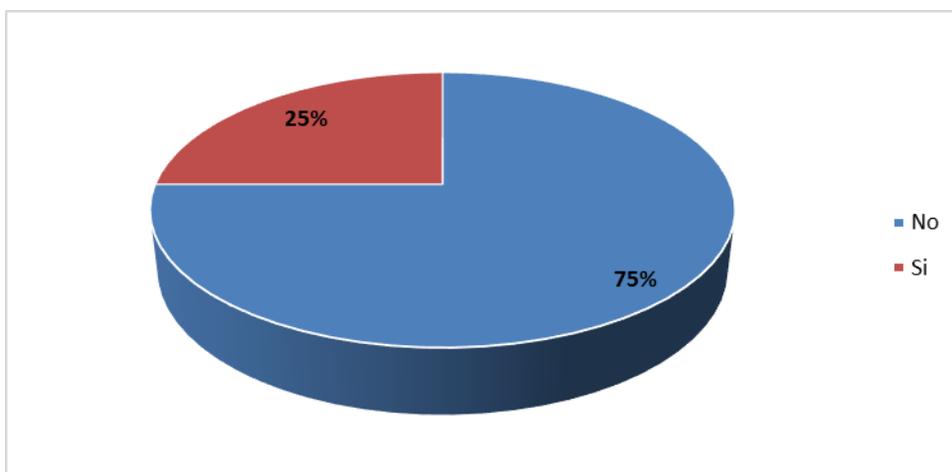


Figura 12. *La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros.*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

Se logra reconocer que el 75% del total de colaboradores menciona que los colaboradores exponen estar en desacuerdo debido que perciben que la empresa no toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros debido al desconocimiento de la adecuada utilización, así como que el 25% está total de acuerdo con que la organización si utiliza dicha ratio expuesto pero falta mayor eficiencia para obtener mejores resultados.

c) Nivel de morosidad

Frente a los resultados encontrados por cada objetivo se tiene que el nivel de morosidad por dimensión y variable son las siguiente:

Tabla 12. *Nivel de morosidad.*

Indicador	Puntaje obtenido	Nivel	Escala
Dimensión 1: Incumplimiento de la obligación de pago		Bajo	[1-48>
		Regular	[48-96>
	105	Alto	[96-144>
Dimensión 2: Liquidez		Bajo	[1-32>
	49	Regular	[32-64>
		Alto	[64-96>
Variable: Morosidad		Bajo	[1-80>
	154	Regular	[80-160>
		Alto	[160-240>

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mi Negocio E.I.R.L.

En la tabla se puede observar que la empresa cuenta con un nivel de morosidad medio, lo cual determina que no cuenta con las herramientas necesarias para manejar la morosidad de sus clientes, puesto que el nivel de incumplimiento de obligación de pago presenta un nivel alto, es decir que gran parte de los clientes son morosos causando que la empresa no disponga de buena liquidez, lo cual esta determinado en los resultados obtenidos demostrando un nivel de liquidez regular, situación que afectará en las decisiones de compra y rentabilidad de la empresa.

d) Diseño de estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio EIRL.

Estrategia 1: Segmentación de clientes.

Si bien es cierto la empresa dispone de una base de datos de registro de clientes donde todos son inscritos bajo las mismas modalidades, sin embargo estos no presentan igual conducta de pago y la empresa no tiene conocimiento en gran parte de las razones del por qué su cliente entró en mora, es por ello que es de gran necesidad segmentarlos, puesto que permitirá conocer la intención de pago de sus clientes, el motivo de su atraso en el pago de sus cuotas, la capacidad de pago que disponga cada uno de ellos, su solvencia económica y sobre todo la ubicación real del cliente moroso.

Siendo así que de esta manera se podrá determinar con mayor precisión los canales de comunicación que se podrían considerar con cada cliente, las medidas y soluciones de pago que más se ajustarán a las necesidades del cliente.

Estrategia 2: Llamadas telefónicas, envío de mensajes o correos electrónicos.

Estas son unas de las maneras más usadas por las empresas para el cobro de deuda de los clientes morosos, sin embargo es de necesidad que la empresa incluya todos los datos necesarios para informar al cliente sobre su deuda, por ejemplo las fechas de vencimiento, los saldos que han sido adeudados, el saldo restante y exactamente las fechas de pago.

Esta información se sugiere que se le envíe un mensaje de texto o correo un promedio de cada 10 a 15 días, informándole amablemente los datos de la adquisición de su producto y el compromiso de pagos que ellos firmaron, y si en caso ya hayan cancelado agradecerles el pago ya realizado, de tal manera que ayudará a que los clientes dispongan de la información de sus cuotas y poder cumplir a tiempo o ponerse al corriente.

Estrategia 3: Acciones motivadoras

Estas acciones se basan en persuadir al cliente en el pago de sus cuotas a tiempo o en el pago de su deuda vencida, para de esta forma se pueda tener mayor relación con el cliente y reconocer el cumplimiento de su compromiso.

Ello puede ser otorgándole beneficios en sus próxima compra, descuentos acorde al volumen de compras que realice o promociones por el pago adelantado, influenciando indirectamente en la decisión de pago del cliente.

Estrategia 4: Brindar opciones de pago

La empresa Mi Negocio actualmente no utiliza esta estrategia, pues esta consiste en negociar con el cliente sobre su deuda pendiente, donde se apliquen estrategias de negociación diseñadas a las necesidades de cada segmento de clientes, donde estas opciones de pago se apliquen de acorde al cronograma de pago, esta forma de negociación puede ser alargar el tiempo de pago con menores cuotas sin intereses.

Estrategia 5: realizar cobranza preventiva.

Esta estrategia actúa como un recordatorio de pago, es decir comunicar al cliente que ya se le acerca su día de pago, las cuotas que ya están por vencer, informar sobre las características generales de su deuda y la cantidad que ya ha sido cancelada.

IV. Discusión

a) Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores del área de cobranza de la empresa Mi Negocio EIRL, se obtuvo que el 75% afirma que la empresa presenta gran número de clientes moroso lo cual directamente afecta a la rentabilidad del negocio, por otro lado se pudo obtener que 67% indicó que la empresa no cuenta con políticas de cobranza efectivas que permitan recuperar las deudas de los clientes morosos exponiendo a que la empresa realice sus gestiones de cobranza de forma empírica a base de la experiencia, las cuales en muchas de las ocasiones no son efectivas.

Resultados que se contrastan con el estudio de Parrales (2015) quien en su investigación obtuvo como resultados que el nivel de morosidad es alto porque los colaboradores no cuentan con las herramientas necesarias para realizar las cobranzas de forma efectiva y con ello la ausencia de capacitación en lo que respecta a la gestión de cobranza, lo que conlleva al aumento de los índices de morosidad.

Además se obtuvo que el 58% señaló que la empresa no cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de gestión de cobranzas, debido a que no cuentan con los indicadores necesarios que permitan identificar los riesgos que puede traer el no gestionar los cobros.

Por último, se obtuvo que el nivel de incumplimiento de la obligación de pago es alto, es decir que gran parte de los clientes de la empresa Mi Negocio EIRL presentan deudas o atrasos en sus pagos, lo que afecta directamente en su liquidez empresarial.

Lo cual se contrastan con los resultados de Coronel quien en su estudio estableció que el 84% de los clientes encuestados se encuentran cumpliendo la financiación de Mi Banco, mientras que el 10% se mostró indiferente y el 6% presenta morosidad, resultados distintos a los obtenidos en el presente estudio.

b) Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores del área de cobranza de la empresa Mi Negocio se obtuvo que el 58% señaló que la empresa no toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa lo que demuestra la ineficiencia de la organización, por otro lado, se obtuvo que el 75% del total de los colaboradores indicaron que la empresa no considera la ratio efectiva de sus estados financieros debido al desconocimiento de las su adecuada utilización y prefieren todo hacerlo empíricamente y efectuar su registro.

Por lo tanto se obtuvo que el nivel de liquidez de la empresa es bajo, lo que afectará en la inversión de compra de productos por parte de la empresa, generando que el porcentaje de ventas se vea afectado y la oferta se reduzca, disminuyendo con ello la calidad de servicio al cliente.

Resultados que se contrastan con Nole (2016) quien en su investigación obtuvo que las estrategias de cobranza en la Zonal de Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A, son inadecuadas lo que produce que la morosidad de los clientes sea muy elevada, afectado con ello directamente en la liquidez de la empresa, así mismo se tiene a Aguilar (2017) quien señala que la implementación de políticas de cobranza donde se especifiquen los procesos que ocurrirán en un impago ayudarán a las personas se comprometan con cumplir las políticas de la empresa y con ello fortalecer la liquidez, lo cual se verá reflejado en la rentabilidad financiera y económica de la organización.

c) Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.

En base a las estrategias establecidas se consideraron:

Segmentación al cliente: la misma que tiene por principal objetivo segmentar a los clientes acorde a su intención de pago, la causa de su atraso en sus cuotas y de acuerdo a la capacidad de pago.

Llamada telefónica, envío de mensajes y correos: permite captar la atención del cliente e informarle de sus deudas pendientes,

Acciones motivadoras: consiste en hacerle propuestas beneficiosas a los clientes respecto a su conducta de pago, lo cual ayudará a que los clientes paguen su deuda morosa.

Dar opciones de pago: consiste en ofrecer alternativas de pago a los clientes de la empresa Mi Negocio EIRL, donde las principales es aceptarles las cuotas mínimas y alargar su tiempo de pago, ofrecerles formas de pago con tarjetas de crédito, cheques, transferencias, logrando facilidad en la cobranza.

Cobranza coactiva: consiste en enviar recordatorios a los clientes antes del vencimiento de las fechas de pago

V. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL, se concluye que el nivel de morosidad en general de la empresa es medio, lo que determina llegar a lo siguiente:

- a) La empresa Mi Negocio EIRL, presenta un nivel alto de incumplimiento de la obligación de pago de los clientes, puesto que la empresa no dispone de políticas de efectivas que permitan recuperar las deudas de los clientes morosos exponiendo a que la empresa realice sus gestiones de cobranza de forma empírica a base de la experiencia, las cuales en muchas de las ocasiones no son efectivas.
- b) El nivel de liquidez de la empresa es regular, denotando que la organización presenta una deficiente toma acciones correctivas que sean eficaces para disminuir la morosidad, lo que se determina que afectará en la inversión de compra de productos por parte de la empresa, generando que el porcentaje de ventas se vea afectado y la oferta se reduzca, disminuyendo don ello la calidad de servicio al cliente.
- c) Se diseñaron estrategias de cobranza para que la empresa Mi Negocio EIRL, pueda con ello recuperar parte de su cartera morosa que posee y de esta manera su puedan generar líneas de crédito a nuevos clientes a quienes desde el inicio se les hará un seguimiento constante en sus cuotas por el producto que han adquirido.

VI. Recomendaciones

- a) Se recomienda a la empresa Mi Negocio EIRL, disminuir el índice de morosidad por medio de la aplicación de estrategias propuestas en el estudio, recortar la venta de productos a los clientes morosos.
- b) Se recomienda a la empresa Mi Negocio EIRL, aplicar políticas que sean efectivas en la cobranza de deudas de los clientes morosos como en los nuevos clientes donde además se establezcan las condiciones de pago acorde a cada perfil del cliente.
- c) Se recomienda a los investigadores futuros, que para el planteamiento de soluciones para la disminución de morosidad de los clientes, se inicie por el diagnóstico de las causas del por qué los clientes se han atrasado en sus pagos, para que frente a ello se elaboren estrategias de cobranza mucho más efectivas.

VII. Referencias

- Aguilar, & Camargo. (2017). *Análisis de la morosidad en las Instituciones Microfinancieras*. Lima: Publicaciones de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Aguilar, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Bello, C., Rodríguez, J., & Córdoba, Y. (2018). *Plan de mejora para el control de cartera vencida en la empresa del sector farmacéutica*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Branchfield, P. (2016). *La nueva legislación contra la morosidad escodificada*. España: Editorial PROFIT.
- Branchfield, P. (2018). *Recobrar impagos y negociación con morosos*. España: Editorial Gestión.
- Caiza, C. (2016). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda Agencia Pelileo*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco*. Chiclayo: Universidad Señor de sipán.
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Señor de Sipan.
- Dickson, D. (2016). *Mejora tu negocio*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Dios, L. (2017). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma Callao*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.

- Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes de la empresa BBVA*. Lima: Universidad de post-grado de César Vallejo.
- Lopez, E. (2016). *Morosidad como inicio al derecho*. Madrid España: Publicaciones Deltan
- Mendoza, M. (2016). *Presupuestos y análisis financieros para todo tipo de empresas*. Colombia: Editorial Uninorte.
- Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A.* Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Señor de Sipán.
- Olivera, M. (2015). *Herramientas de la gestión financiera*. Lima: Caballero Bsutamante Ediciones.
- Parco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo*. Huancayo: Universidas Nacional del Centro del Perú.
- Parrales, C. (2015). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. Guayaquil: Universidad de Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.
- Reyes, A. (2018). *Administración de empresas*. Mexico: Limusa Editorial.
- Rodriguez, L. (2017). *Análisis de estados financieros*. Mexico DF: McGraw.
- Saurima, J. (2016). *Determinantes de la morosidad en el siglo XXI*. España: Invstigaciones Económicas.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A.

- Ticse, P. (2017). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad financiera EDYFICAR*. Huancayo: Universidad del centro del Perú.
- Vaca, M. (2016). *Modelo de gestión de cobranzas para le empresa Electrica Provincial Cotopaxi*. Ambato-Ecuador: Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.
- Westley, G., & Branch, B. (2002). *Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaz en América latina*. Estados Unidos de América: Publicaciones de IDB Bookstore Editorial.
- Wicijo, C., & Rodríguez, L. (2016). *Prevenir y curar la morosidad*. España: Editorial Gestión.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Población y muestra	Metodología
¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.</p> <p>b) Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.</p> <p>c) Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.</p>	Morosidad	<p>Incumplimiento de obligación de pago.</p> <p>Liquidez</p>	<p>Población: 12 colaboradores</p> <p>Muestra: 12 colaboradores</p>	<p>Tipo:</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Según el fin que persigue: Básica</p> <p>Nivel Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental-Transversal</p>

Anexo 2: Instrumento, encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Mi Negocio EIRL.

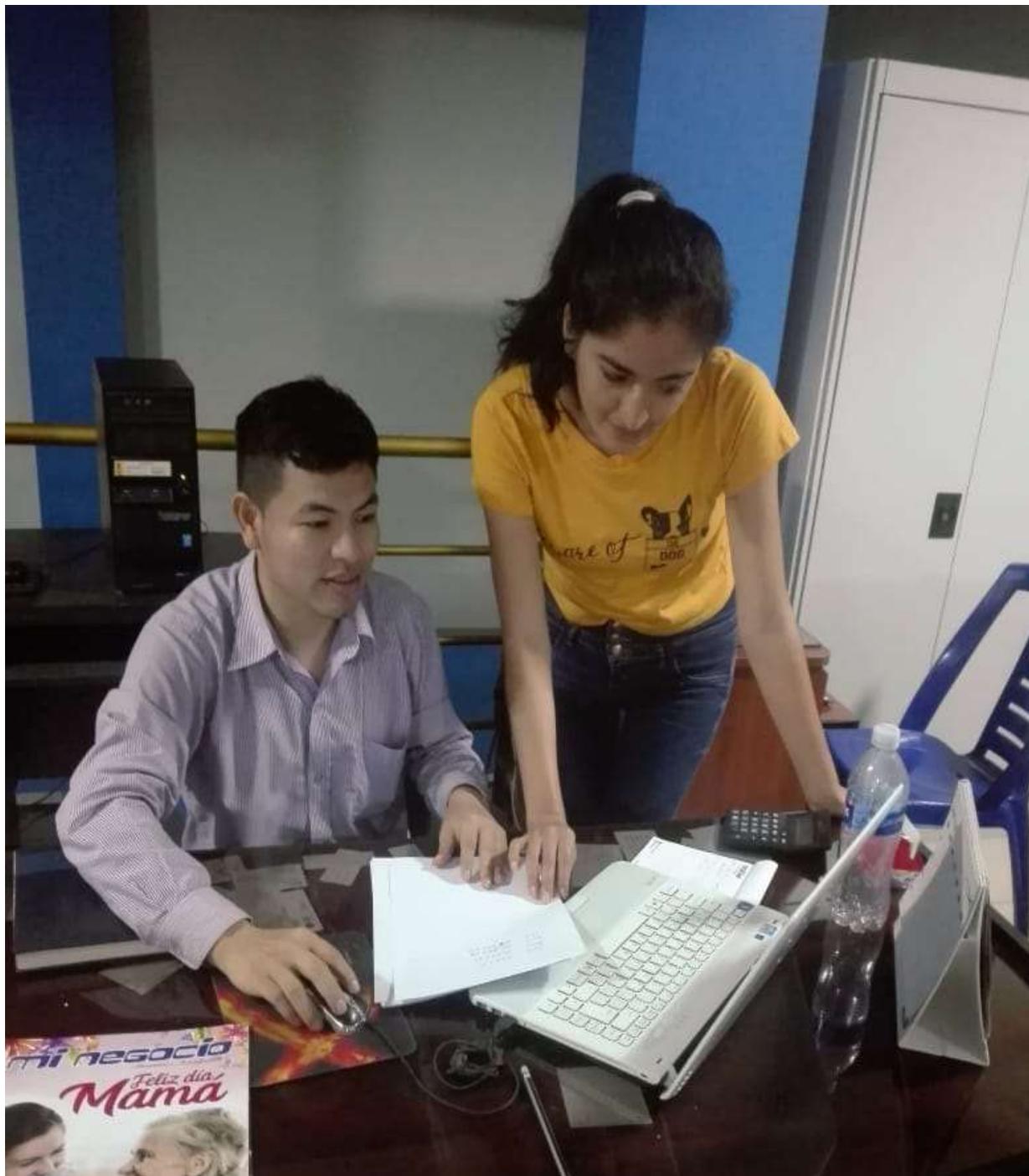
Morosidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Incumplimiento de la obligación de pago					
1. La empresa tiene gran número de clientes morosos.					
2. La empresa Mi Negocio E.I.R.L dispone de una cartera de políticas de cobranza.					
3. La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas.					
4. La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.					
5. La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.					
6. La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda.					
Liquidez					
7. Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad.					
8. La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja.					
9. La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros.					
10. La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros.					

Anexo 3: Balance General de la empresa Mi Negocio EIRL (análisis Documental)

MI NEGOCIO EIRL							
Balance General							
Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2018							
(Expresado en Soles)							
Activos			<u>2018</u>	Pasivos y Patrimonio Neto		<u>2018</u>	
Activo Corriente				Pasivo Corriente			
Caja y Bancos	Nota 2	S/.	195,970.00	Préstamos y Sobregiros Bancarios	Nota 9	S/.	998,404.00
Inversiones Financieras		S/.	-	Otras cuentas por pagar	Nota 8	S/.	128,121.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	Nota 3	S/.	1,562,167.00	Otras cuentas por pagar		S/.	-
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	Nota 3.1	S/.	-	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	Nota 7	S/.	1,482,300.00
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 3.2	S/.	34,385.00				
Existencias	Nota 4	S/.	3,060,563.00				
Activos Biológicos		S/.	-	Total Pasivo Corriente		S/.	2,608,825.00
Activos No Corrientes Disponibles para la Venta		S/.	-				
Gastos Pagados por Anticipado	Nota 5	S/.	1,031.00	Deudas a Largo Plazo	Nota 10	S/.	153,424.00
Otros activos		S/.	-	Cuentas por Pagar a Vinculadas	Nota 11	S/.	239,800.00
Total Activo Corriente		S/.	4,854,116.00	Ingresos Diferidos		S/.	-
				Impuesto a la Renta y Participaciones Diferido Pasivo		S/.	-
Inversiones Financieras		S/.	-	Total Pasivo		S/.	3,002,048.00
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		S/.	-				
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		S/.	-	Patrimonio Neto			
Inversiones Permanentes		S/.	-	Capital		S/.	1,000,000.00
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto de Depreciación Acum.)	Nota 6	S/.	1,825,390.00	Capital Adicional		S/.	-
Activos Intangibles (Neto de Amortización Acum.)	Nota 6.1	S/.	4,373.00	Otras Reservas		S/.	-
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos	Nota 6.2	S/.	9,186.00	Resultados Acumulados	Nota 12	S/.	2,691,016.00
Otros Activos		S/.	-	Resultado del ejercicio		S/.	-
				Total Patrimonio Neto		S/.	3,691,016.00
Total Activo			6,693,065	Total Pasivo y Patrimonio Neto			6,693,065

Fuente: Balance general de la empresa Mi Negocio EIRL

Anexo 4. Evidencias fotográficas:



Descripción: Revisando y analizan los reporte para el Analisis Documental



Descripción: Aplicando la encuesta a los gestores de cobranza de la empresa Mi Negocio EIRL

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 29 de abril de 2019.

VISTO:

El oficio N0415-2019/FACEM-DC-USS de fecha 29/04/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 29/04/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

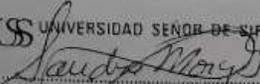
Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los trabajos de investigación de los egresados de la EAP de Contabilidad, modalidad presencial-PCA- sección "b", según se detalla en el cuadro adjunto:

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


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

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB LÍNEAS
1	CUBAS CUBAS ROCIO	CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK - TIENDA JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
2	CAMPOS GUERRERO NERY	MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L., JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
3	CUBAS VILCHES LILIAN	RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	TRIBUTACIÓN
4	CRUZ GUEVARA RODOLFO	GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISFARMA S.A.C.,JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
5	CRUZ MIRANDA ADELAIDA	CULTURA TRIBUTARIA EN COMERCIANTES DEL MERCADO 28 DE JULIO, JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	TRIBUTACIÓN
6	JULCAMORO CUZQUE ROISER	RECUPERACION DE CREDITOS DE LA FINANCIERA MIBANCO S.A AGENCIA JAÉN MATRIZ	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
7	CABRERA CORDOVA KELY	NIVELES DE MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA EMPRESA MIBANCO S.A. AGENCIA JAÉN II	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
8	CARRION TORRES KATERIN YERALDINI	GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CONTRATISTAS GENERALES OLG S.R.L., JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
9	HERRERA DIAZ LILIANA	CARACTERIZACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES EN BANCO AZTECA, AGENCIA JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
10	CHUQUIHUANGA BARRERA ALEXANDER	CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA CAFETALERA AGRARIA APROCANORSI LTDA, SAN IGNACIO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	AUDITORÍA

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

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

SOLICITO: Permiso y Autorización para Realizar encuesta para trabajo de investigación.

SRS: MI NEGOCIO EIRL

ATENCION: SEGUNDO ABDON FERNANDEZ RIOS

Yo, Nery Campos Guerrero identificada con DNI N° 46932761, con código N° 2171802932, de la escuela académica profesional de contabilidad, de la Universidad Señor de Sipán, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que de acuerdo con los requisitos solicitados para realizar el trabajo de investigación y por ello lograr el grado académico de Bachiller se estipula que los alumnos egresados deben desarrollar un proyecto de investigación y siendo muy necesario que se cumpla lo programado recorro a usted a fin de solicitarle el permiso correspondiente para poder realizar las respectivas encuestas en su empresa, del cual usted muy dignamente dirige.

Quedo de usted agradecido por su atención a la presente.

Jaen, 20 de agosto del 2021


.....
Nery Campos Guerrero
DNI: 46932761
Alumna Egresada


29921907

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Jaen 26 de agosto del 2021

Señor
CPC. Jovita Santur Guerrero
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio EIRL Jaen".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Nery Campos Guerrero
DNI N° 46932761



CPC Jovita Santur Guerrero
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 04-3407

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

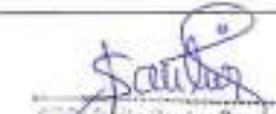
NOMBRE DEL JUEZ		Jovita Santur Guerrero
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Contador
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	NERY CAMPOS GUERRERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de	

	<p>expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La empresa tiene gran número de clientes morosos?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. ¿La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. ¿La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
6. ¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>7. ¿Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad?</p>	<p>TAXI TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja?</p>	<p>TAXI TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros?</p>	<p>TAXI TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros?</p>	<p>TAXI TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>18</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	

3. OBSERVACIONES



COLEGIO DE JUECES DEL ESTADO DE GUATEMALA
MAYAGÜZCUBA 2017

JUEZ - EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Jaen 26 de agosto del 2021

Señor
CPC. Elky Moisés Rojas Terán
Ciudad.

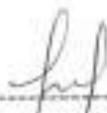
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio EIRL Jaen".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

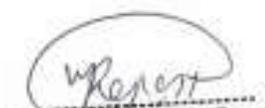
Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Nery Campos Guerrero
DNI N° 46932761



CPC. Elky Moisés Rojas Terán
MAE 04-0461

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC. Elky Moisés Rojas Terán, asesor contable, he leído y validado Instrumento de recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Nery Campos Guerrero, estudiantes de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Jaen, 27 de agosto del 2021



CPC. Elky Moisés Rojas Terán
MAT. 04-4451

CPC. Elky Moisés Rojas Terán
DNI N° 44979840

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Elky Moses Rojas Teran
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	4 años
	CARGO	Contador
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	NERY CAMPOS GUERRERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de	

	expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La empresa tiene gran número de clientes morosos?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. ¿Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La empresa Mi Negocio E.I.R.L toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>13</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p> </p>	

3. OBSERVACIONES



CPC. Elly Meibee Rojas Terán
N.V.T. 04-4981

JUEZ - EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Jaen 26 de agosto del 2021

Señor
CPC. Darwin Manrique Vásquez
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio EIRL Jaen",

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los items que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Nery Campos Guerrero
DNI N° 46932761



CPC Darwin Manrique Vásquez
MAT. 04-3411

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC. Darwin Manrique Vásquez, asesor contable, he leído y validado Instrumento de recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Nery Campos Guerrero, estudiantes de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Jaen, 27 de agosto del 2021



CPC Darwin Manrique Vásquez
MAT. 04-3411

CPC. Darwin Manrique Vásquez
DNI N° 44178866

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		① Darleín Manrique Vazquez
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	6 años
	CARGO	Contador
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	NERY CAMPOS GUERRERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L. Jaén.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar la situación actual del incumplimiento de la obligación de pago de los clientes de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Analizar la liquidez de la empresa Mi Negocio E.I.R.L Jaén. Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes en la empresa Mi Negocio E.I.R.L.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de	

	expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La empresa tiene gran número de clientes morosos?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La empresa dispone de una cartera de políticas de cobranza?	TA(+) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿La empresa cuenta con ratios de rotación de cuentas por cobrar para la optimización de la gestión de cobranzas?	TA(-) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿La empresa segmenta a los clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización?	TA(-) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad?	TA(-) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	TA(+) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. ¿Usted considera que la aplicación de un préstamo de caja en la empresa permitirá que se disminuya la falta de liquidez producto de morosidad?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿La empresa toma acciones correctivas para disminuir la morosidad de la empresa para que se evite problemas de flujo de caja?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La empresa <i>Mi Negocio E.I.R.L</i> toma en cuenta la ratio de razón corriente de sus estados financieros?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa toma en cuenta la ratio efectiva de sus estados financieros?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>18</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

3. OBSERVACIONES



Darwin Márquez Vázquez
MAT. 04-3411

JUEZ EXPERTO

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

Pimentel, 10 de agosto de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

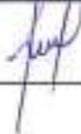
El suscrito:
CAMPOS GUERRERO NERY, con DNI 46932761

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (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 Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CAMPOS GUERRERO NERY	46932761	

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° 0577 – 2019/FACEM-USS, del estudiante, Campos Guerrero Nery Titulada MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN.

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, 03 de noviembre de 2020



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43086348

MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%