



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

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE**  
**CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA**  
**MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN**  
**LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL**  
**DURANTE EL PERIODO 2020**

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

**Autora:**

**Bach. Camacho Lamela Cecilia Fiorela**  
**<https://orcid.org/0000-0003-4112-6913>**

**Asesor:**

**Dr. Rosas Prado Carmen Elvira**  
**<https://orcid.org/0000-0002-7924-3157>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2021**

## **PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**TITULO:**

**EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020**

---

**ASESOR**

---

**PRESIDENTE DEL JURADO DE TESIS**

---

**SECRETARIO DEL JURADO DE TESIS**

---

**VOCAL DEL JURADO DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

La siguiente investigación va dedicada hacia mis queridos padres, debido a su constante ayuda incondicional hacia mi persona y aspecto de mi vida. En cada momento, han celebrado cada uno de mis logros académicos, laborales y personales siempre de manera desinteresada.

Agradezco también a Dios, por brindar fortaleza, y constancia para poder realizar mis objetivos.

Agradezco también a nuestros docentes, por su comprensión, y apoyo constante puesto que son los que nos guían durante todo el camino hacia el éxito.

Cecilia Fiorela Camacho Lamela

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

Por siempre cuidarme en cada paso de la trayectoria de mi camino y ayudándome a tomar las mejores decisiones para cumplir mis objetivos.

Para mi madre.

Gracias por tu profundo amor incondicional y ayuda desde siempre en cada aspecto de mi persona, así como su constancia y fe en mí.

A Bastian.

Mi pequeño hijo, que el amor que le tengo hacía él es el impulso para superarme y ser mejor persona y profesional.

Cecilia Fiorela Camacho Lamela

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por finalidad aplicar estrategias de cobranzas para disminuir la morosidad de los créditos otorgados en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL durante el periodo 2020.

La empresa Neumáticos Chiclayo EIRL es una empresa cuyo rubro es la distribución y entrega de llantas, utiliza dos modalidades de ventas: Pudiendo ser al contado y/o al crédito. Se verificó que la gestión de cobranzas y las estrategias empleadas no eran las adecuadas, de tal manera que se propuso plasmar y analizar la política de créditos y cobranza a través de flujo gramas, esto permitió determinar el porcentaje de morosidad, analizar el manejo y ejecución de las políticas de crédito, y proponer estrategias para una adecuada gestión y lograr la eficiencia de las cobranzas.

El nivel de investigación que se desarrollo fue de tipo descriptivo, en la cual se describe la información obtenida a fin de mostrar la situación de las variables, las estrategias de cobranzas para reducir la morosidad de los créditos de la empresa. La información recopilada fue se obtuvo mediante la aplicación de una entrevista efectuada al encargados de cobranza de los créditos, en la cual se concluyó que existe ausencia de lineamientos y procedimientos que sean eficientes dando como resultado el aumento en la morosidad de clientes.

El resultado de la investigación concluimos que se aplicará las estrategias de manera eficiente, a fin de cumplir con las proyecciones planteadas por la empresa, permitiendo un bajo índice de morosidad y fortaleciendo el departamento de créditos y cobranza.

## **PALABRAS CLAVE**

Estrategias de cobranza, morosidad, créditos, liquidez.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to apply collection strategies to reduce delinquencies on loans granted at the company Neumáticos Chiclayo EIRL during the 2020 period. The company Neumáticos Chiclayo EIRL is a company whose heading is the distribution and delivery of tires, uses two types of sales: It can be in cash and / or credit. It was verified that the collection management and the strategies used were not adequate, in such a way that it was proposed to capture and analyze the credit and collection policy through the flow of grams, this allowed to determine the percentage of delinquency, analyze the management and execution of credit policies, and propose strategies for proper management and achieve collection efficiency.

The level of research that was carried out was descriptive, since it describes the data obtained in order to show the situation of the variables, the collection strategies to reduce the delinquency of the company's loans. The information collected was through an interview carried out with the people in charge of collecting the loans, which concluded that there is an absence of efficient guidelines and procedures, resulting in an increase in customer delinquencies.

It is concluded that with the results of this investigation the strategies will be applied efficiently, in order to meet the projections set by the company, allowing a low delinquency rate and strengthening the credit and collection department.

## **KEYWORDS**

Collection strategies, delinquency, credits, liquidity.

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Trabajos previos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1. En el contexto internacional .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. En el contexto nacional.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.1. Estrategias de cobranza .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2. Procedimiento de cobranzas .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.3. Estrategias de productividad.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.4. Incentivos al personal .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.5. Morosidad.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.6. Gestión financiera .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.7. Alternativas de pago.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Formulación del problema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.1. Objetivos General .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>20</b>
<b>II. MATERIAL Y METODO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2. Diseño de investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Población y muestra.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1. Población:.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2. Muestra: .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1. Variables .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2. Operacionalización.....</b>	<b>23</b>

<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>25</b>
2.4.1. Técnicas.....	25
2.4.2. Instrumentos.....	25
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos</b>	<b>25</b>
<b>2.6. Aspectos éticos</b>	<b>25</b>
<b>2.7. Criterios de Rigor científico.</b>	<b>26</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>3.1. Resultados en tablas y figuras.....</b>	<b>27</b>
3.1.1. Se realizó la siguiente encuesta a los clientes de la muestra seleccionada.....	27
.....	30
3.1.2. Encuesta realizada al departamento de cobranza.....	34
3.1.3. Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.....	37
3.1.4. Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.....	39
3.1.5. Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.....	40
<b>3.2. Discusión de resultados</b>	<b>40</b>
<b>3.3. Aporte científico (Propuesta)</b>	<b>41</b>
3.3.1. Título de la propuesta de investigación:.....	41
3.3.2. Planteamiento del problema	41
3.3.3. Objetivos.....	42
3.3.4. Justificación.....	42
3.3.5. Estrategias de cobranza	42
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>4.1. CONCLUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>4.2. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>V. REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>VI. ANEXOS</b> .....	<b>49</b>
<b>V. REFERENCIAS</b> .....	<b>38</b>
<b>VI. ANEXOS</b> .....	<b>41</b>



## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable .....	24
Tabla 2 Departamento de origen .....	27
Tabla 3 Antigüedad de deudas .....	28
Tabla 4 ¿Por qué prefiere comprar en Neumáticos Chiclayo? .....	29
Tabla 5 ¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?.....	29
Tabla 6 ¿Ha tenido alguna vez atrasos en sus pagos? .....	30
Tabla 7 ¿Grado de satisfacción del departamento de cobranza? .....	31
Tabla 8 ¿La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo? .....	32
Tabla 9 ¿Por qué medio preferiría ser notificado la cobranza? .....	32
Tabla 10 Forma de venta de la Empresa Neumáticos Chiclayo en el año 2020.....	37
Tabla 11 Detalle de cuentas por cobrar acumulado por año. ....	38
Tabla 12 Índice de morosidad.....	38
Tabla 13 Flujograma de Proceso de Cobranza Optimizado .....	39
Tabla 14 Tabla de recupero de cobranza .....	40

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Comparación de domicilio de clientes.....	27
Ilustración 2 Antigüedad de deudas.....	28
Ilustración 3 Preferencia de adquisición en la empresa .....	29
Ilustración 4 ¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo? .....	30
Ilustración 5 Atrasos de pagos.....	30
Ilustración 6 Grado de satisfacción del departamento de cobranza .....	31
Ilustración 7 La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo.....	32
Ilustración 8 Medio de notificación .....	33

## Índice de anexos

Anexo 1 Resolución de Aprobación .....	49
Anexo 2 Matriz de consistencia.....	50
Anexo 3 Validación de expertos .....	53
Anexo 4 Anexo 3 Validación de Instrumentos.....	56
Anexo 5 Validación de Instrumentos .....	59
Anexo 6 Carta de autorización .....	60
Anexo 7 Carta de originalidad .....	60
Anexo 8 Reporte Turnitin.....	60
Anexo 9 Formato T-1 .....	60

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global considerando el crecimiento y competitividad empresarial, las empresas elaboran y ejecutan estrategias comerciales y acuerdos de ventas o facilidades de pago con sus clientes a fin de tener mayores ventas y de fácil acceso para un futuro cliente potencial, brindando las facilidades de un consumo de inmediato del bien o servicio y el pago a una fecha prevista.

Las facilidades de pago u otorgamiento de crédito a un cliente, es muy usual entre las empresas, puesto que aumentan las ventas y por ello la utilidad, sin embargo esta utilidad no garantiza la disposición de efectivo que puede tener una entidad, porque podrían estar reflejadas en una amplia cartera por cobrar sin poder disponer de ellas para hacer frente a cuentas con terceros exigibles, disposición de capital de trabajo o futuras inversiones.

En toda empresa, debe establecer sus políticas y normas que mejore y garantice la eficiencia de sus procedimientos y resulta primordial que el manual de cuentas por cobrar se encuentre bien establecido puesto que es impredecible tener la garantía que un cliente realice el cumplimiento de la promesa de pago en la fecha establecida a causa de diferentes factores originando el impago de la obligación. Ante este contexto en esta investigación abordamos como problema ¿De qué manera la implementación y mejoramiento de estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020?

La falta de procedimientos eficientes y el escaso control principalmente en el nacimiento de la relación comercial y la interacción en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, existe un grado mayor de porcentaje de morosidad en la cartera pesada de clientes que impide acceder y disponer libremente de tales cuentas impagas, debido al retorno lento, ocasionando pérdida de liquidez, aumento de financiamiento y disposición de capital de trabajo. Por lo cual se optó por implementar estrategias eficientes a fin de disminuir la morosidad y asegurando el regreso de los fondos de forma más segura y breve posible las cuales se reflejarán en una mejora de su gestión financiera.

La investigación materia de estudio se encuentra diseñada de la siguiente manera: Capítulo I: Introducción, en este capítulo damos a conocer la situación problemática; búsqueda de trabajos previos, aspectos básicos y definiciones sobre

las variables consideradas, realizamos la justificación, hipótesis y determinamos los objetivos.

Capítulo II: En este capítulo encontramos el tipo, y diseño de la investigación, establecemos la población y muestra, sus variables y la operacionalización, y también las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos empleados.

Capítulo III: La parte final de la investigación donde detallamos los resultados de la ejecución de instrumentos realizados, cada una de ellas con la discusión de los datos encontramos.

Capítulo IV: Las conclusiones y recomendación basado en los resultados de la investigación.

### **1.1. Realidad problemática**

Al 31 de diciembre del año 2020 la empresa NEUMATICOS CHICLAYO E.I.R.L. dedicada a la comercialización de venta de llantas para todo tipo de vehículos, verificó que la cartera de cobranza de sus clientes había sufrido un incremento durante los últimos años, y a consecuencia de ello la empresa estaba teniendo problemas con la liquidez para hacer frente a sus proveedores y los compromisos de pagos futuros.

La empresa contaba con un departamento de cobranza que fue instalada en el año 2015 a fin de disminuir la cartera pesada y realizar un seguimiento a las cobranzas, sin embargo, esta implementación no estaba dando los resultados esperados y no se contaba con una planificación específica y óptima para el área. De acuerdo al autor, Myabcm (20 de junio del 2017, 18:10) señala que, de una población de 10 empresas, 6 cierran antes de los 5 años de operaciones, y el causante común es la falta de planificación financiera, llegando a la conclusión que es sumamente importante y crucial para la operatividad y continuidad de empresa en marcha.

En Perú, Camino (2018) indica que uno de las mayores dificultades de las empresas, es que se toman mucho interés por la situación del día que por la elaboración de un plan financiero. La consecuencia de ello, puede perjudicar de manera directa a la empresa, afectando el principio de empresa en marcha y quebrar o ponerles fin a las operaciones. Puesto que al no contar con liquidez afectan al flujo de caja la cual incide en apalancamiento costoso, con efectos

negativos en el resultado. La planificación obedece a una serie de estrategias empleadas a fin de tener un resultado positivo en las operaciones.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. En el contexto internacional**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se realizaron búsqueda de fuentes bibliográficas similares a fin de verificar trabajos anteriores para una mejor comprensión y desarrollo de la problemática planteada.

Mera, M y Ordoñez R. (2017) en su artículo: “Cartera de Créditos y Cobranzas y su Impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A, Revista Observatorio de la Economía Ecuador, (diciembre 2017), concluye que el personal es un factor clave para el desarrollo óptimo del proceso de cobranza, puesto que serán los encargados de aplicar las estrategias planteadas a fin recuperar la cartera pesada de la entidad. Indica que el recurso humano debe estar plenamente capacitado a fin de esperar los resultados previstos y lograr tener un flujo de dinero óptimo.

Carrera, (2017) en su tesis: “Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Indusplasma S.A. en Ecuador año 2015”, preciso que una mala gestión en la revisión de la información de cobranza, conlleva a no poder garantizar el retorno de los importes de crédito a clientes otorgados; tener un plan de cobranza no garantiza que sea eficiente o no, resulta necesario que estos sean evaluados periódicamente a fin de determinar si está logrando los objetivos puestos por la empresa. En esta tesis se usó la técnica COSO I en la cual se basó principalmente en conocer los errores en el proceso para posteriormente realizar una modificación y las correcciones a fin de ayudar a mejorar a la organización.

Industrias como las tiendas de electrodomésticos implementaron políticas mayores a las instituciones financieras para poder otorgar un crédito, todo esto con la finalidad de reforzar así la gestión de cobranza y asegurar el retorno del efectivo. Según El Financiero, (2016), del 100% de ventas, entre el 50% y 70% de ellas eran ventas al crédito. En Costa Rica las empresas más grandes se dedicaron a desarrollar de manera óptima el sistema de gestión de cobranzas, teniendo nuevas

estrategias a fin de hacer frenas y disminuir la cartera pesada y altos índices de morosidad.

Lan Y Noroña (2017) en su tesis: “elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de productos Rino - Universidad de Guayaquil”, la investigación tiene como objetivo disminuir la morosidad de la entidad a fin de contar con mayor liquidez y hacer frente a sus obligaciones futuras. Puesto que tener un alto grado de morosidad en una empresa ocasiona un gran impacto negativo. Se plantea un empleo de técnicas y estrategias a fin de reducir estos niveles de morosidad, tendiendo el pago oportuno de los clientes así como la opción trabajar con intereses o penalidades ante el incumplimiento de estos. Gracias a ello la empresa logró disminuir sus índices de morosidad de 33.37% a 21.00% durante el periodo 2017, llegando a la conclusión de los métodos y estrategias propuestas dieron resultados a los objetivos planteados.

### **1.2.2. En el contexto nacional**

Janampa, J., Asparrin, A. & Sihui, B. (2017) en su investigación “Política de ventas al crédito y su influencia en el capital de trabajo de la empresa IMPORTACIONES REAL AUTOMOTRIZ SA en el distrito de SAN JUAN DE LURIGANCHO periodo 2015”, de la Universidad Peruana de Las Américas – Perú. Tuvo como objetivo evaluar el procedimiento de cobranza y el manejo de las políticas de crédito; y como estas inciden en el capital de trabajo de la empresa. En esta investigación se concluyó que al no contar con una política de crédito establecida y bien definida esto ocasiona altos índices de morosidad en los clientes siendo más tedioso la recuperación de carteras, así como la poca capacitación al personal, no siendo eficientes por no tener una directiva clara y precisa para recuperar de manera rápida y segura ocasionando problemas de liquidez en la empresa.

Guillén, S. & Aliaga Y. (2017). “Evaluación de la gestión del área de ventas de la empresa CONSTRUCTORA JSM S.A.C para proponer medidas correctivas que incrementen la rentabilidad económica, periodo 2015- 2016”. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo – Perú, los autores concluyeron que al no contar con un plan de ventas estructurado y una política de cobranza establecida no contaban con uniformidad al momento de la evaluación a clientes para otorgar un crédito, esto repercutía de manera directa en las ventas un aumento de ventas,

pero sin el retorno de liquidez esperado afectando las obligaciones de corto plazo de la entidad.

Núñez, D. & Pinedo A. (2018). "Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018". Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú, los investigadores realizaron una evaluación previa de la cartera de cobranza de la empresa, encontrando altos índices de morosidad 70.40% del total de su cartera entre sus clientes, esto a consecuencia de no contar con una estructura adecuada para la recuperación de la cartera, identificando cuellos de botellas en el proceso actual. En el desarrollo presentaron estrategias, políticas y propuestas operativas para ser más óptimo el procedimiento de cobranza logrando resultados de una disminución de cartera hasta en 40.72% concluyendo que un procedimiento eficiente y óptimo con capacidad de análisis antes de otorgar un crédito y plan de pagos será efectivo para tener un adecuado control de crédito. El trabajo presentado ayudará a que los investigadores tengan un mejor panorama del tema tratado.

Alfaro y Vargas (2016), en su tesis: "Las políticas de Cobranza como Determinante del Nivel de la Morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú en la Ciudad de Trujillo año 2016", el autor en su investigación desarrollo y concluyo como las políticas de cobranza influían en los índices de morosidad de la compañía. Respecto al aporte brindado fue una propuesta de política de cobranza aplicando recursos humanos y tecnología, realizando capacitación al personal y contando con estrategias para la recaudación tendiendo resultados favorables respecto al índice de morosidad disminuyendo de 32% a 27% otorgándole a la empresa mayor liquidez para hacer frente sus compromisos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrategias de cobranza**

Según Brachfield. P, (2017), una estrategia rige de un plan integral en la cual tiene como objetivo cumplir metas y políticas de gestión en una empresa, así mismo establecen las acciones a realizar para la obtención de los objetivos tanto a corto y largo plazo poniendo a disposición recursos tecnológicos y humano.

En palabras de Morales & Morales (2016) indica que las estrategias de cobranzas es una parte fundamental del área puesto que gracias a un recaudo optimo y eficiente la empresa tendrá buenos resultados en sus operaciones y compromisos de pago futuros, siendo de ella una entidad estable económicamente. Señala también que el factor humano es quien emplea y ejecuta las estrategias establecidas en la entidad.

En el área de cobranza se debe tener en cuenta que se orienta hacia una gestión eficiente, respetando las políticas y procedimiento asegurando un correcto crédito, así como el buen uso de las técnicas de cobranzas. Estas políticas deben respetar el tiempo otorgado de las cuentas a su vencimiento y posteriormente evaluar que tal efectivo ha sido con la finalidad de llevar una estimación de las cuentas incobrables.

El autor concluye que ante un atraso se puede esperar un tiempo prudente antes del inicio del proceso de cobranza, así también se sugiere seguir un determinado orden:

**Cartas:** Una carta de aviso preventivo o recordatorio de pago indicando la fecha del vencimiento y dando una fecha estimada para el pago atrasado. Si no se obtiene una respuesta, se realiza una carta reiterativa con mayor énfasis.

**Llamadas telefónicas:** Si las gestiones de cartas no resultan ser suficientes, se procederá a realizar llamadas a fin de informar y dialogar con el cliente una fecha tentativa de pago.

**Utilización de agencias de cobros:** Este recurso se refiere a tercerizar los cobros realizados, es decir una empresa que se dedique exclusivamente a la recuperación de cartera.

**Renegociar:** En esta etapa se busca llegar un acuerdo con nuevas condiciones de pago a fin de finiquitar la deuda.

**Renovar:** Se realiza una nueva renegociación, con nuevos plazos, interés condiciones así mismo la ampliación de créditos futuros.

**Procedimiento legal:** Este proceso resulta ser uno de los más severos, y tediosos, puesto que un escenario podría darse que el cliente se declare en bancarrota y no se efectuó el pago correspondiente. Esta etapa es una de las más complicadas, puesto que conlleva a realizar gastos para la gestión y no se asegura el retorno de los fondos.



### **1.3.2.Procedimiento de cobranzas**

De la Cruz, (2018) indica que la gestión en el procedimiento de cobranza es muy necesaria para todas las empresas puesto que permitirá evaluar la decisión otorgar o no un crédito a un futuro cliente que sea un aval conveniente para el retorno del efectivo. A través de los procedimientos empleados de una entidad garantizará el rescate oportuno del flujo de efectivo.

### **1.3.3.Estrategias de productividad**

De Lima Baldam, Reis Neto, Lessa Lorenzoni, Costa, y Coelho Junior (2018) mencionaron que la necesidad de mejorar y fortalecer el área de cobranza suscita de la recuperación de carteras vencidas de los clientes de tal manera que se pueda disminuir el porcentaje de morosidad.

Parte de las estrategias de productividad se basa en una negociación de las carteras ya vencidas, teniendo en cuenta nociones contables y administrativas a fin de poder recuperar y asegurar el retorno del efectivo. La relación entre dos variables que es la armonía en los procedimientos contables y administrativos conlleva a tener un mejor resultado económico, gestión y financiero. Apac (2017).

### **1.3.4.Incentivos al personal**

Quintero (2017) define al incentivo como una herramienta útil que trae consigo buenos resultados en una organización, sin embargo actualmente aún muchas empresas consideran poco importante este término y más aún cuando se trata de incentivos pecuniarios.

Las empresas que cuenten con un plan de incentivos y la aplicación de estos podrán mejorar el desempeño por sus colaboradores puesto que esto debe ser recíproco al beneficiarse tanto la empresa como el empleado. Las empresas deben ofrecer incentivos no solo monetarios, si no también no monetarios para que la colaboración se sienta reconocido y valorado en la entidad. (Alonso 2017).

### 1.3.5.Morosidad

Según Brachfield, P. (2017) indica que los índices de morosidad aumentan de acuerdo al incumplimiento de pago de los clientes, es decir el pago con retraso fuera de la fecha acordada.

Según Nuevo Diario (2018) define el concepto de morosidad como parte de un riesgo inherente en la entrega de un crédito a un cliente, siendo responsabilidad de la entidad ejecutar medidas y acciones para manejar y obtener buenos resultados. Así también indica que existen riesgos y factores internos o externos que conlleva a la mala entrega de un crédito frente a un potencial cliente.

- a) Factores internos de morosidad: Hace referencia al procedimiento interno de una empresa así como las acciones para la recuperación de la cartera.
- b) Factores Externo de morosidad: La entidad no llega a tener control de estos factores sin embargo pudiendo ser desastres naturales, temas políticos o huelgas.

En palabras de Julián (2016) indica que existen factores macro y micro económico es decir, es recomendable que se clasifique el tipo de cartera que se pueda tener en una empresa pudiendo ser cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo.

**Cartera atrasada:** Indicador entre créditos vencidos entre créditos totales.

**Cartera pesada:** Ratio sobre los créditos entre créditos deficientes, perdidos y dudosos.

**Cartera de alto riesgo:** Indicador de créditos vencidos en etapa de judicial entre crédito totales.

El autor Eslao, K. (2017), concluyó que la falta de personal calificado y adecuado manejo de morosidad el personal no será eficiente y no podrá determinar de manera oportuna a un cliente moroso potencial.

### 1.3.6.Gestión financiera

Según Cerón, Mera, Llangari Fernandez y Villamarin (2017) la gestión financiera ayudará a organizar, planificar y monitorear los recursos de la entidad a fin de poder cumplir con los objetivos y metas de esta. Siendo su objetivo principal que la entidad

sea eficiente, pueda aprovechar los recursos adecuadamente y tomar las decisiones oportunas en cada situación.

En palabras de O'Brien, (2017), indica que un análisis financiero ayudará a dirigir a las empresas y se garantiza el éxito por la garantía de atender a los clientes. Además de ello, la gestión financiera contribuye a la toma de decisiones y evaluación de situación actual.

### **1.3.7. Alternativas de pago**

Brachfield (2017), realizar una negociación frente a clientes con alto índice de morosidad debe ser prioritario, y ser evaluado de manera distinta bajo criterios específicos a fin de consolidar un solo reporte y poder establecer alternativas de pago para la recuperación de esas carteras ya vencidas casi extintas. Se pueden otorgar concesiones de pago a fin de retornar el efectivo y disminuir la morosidad tales como descuentos, exoneración de penalidades al pago total.

## **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación tiene como justificación proponer estrategias en el área de cobranza eficientes, a fin de fortalecer y mejorar la gestión cuyo objetivo principal es disminuir los índices de morosidad y el riesgo al otorgar créditos a clientes, todo ello evaluando factores que influyen directamente en la cartera de clientes.

La presente investigación pretende ampliar las estrategias de cobranzas la cual tendrá como resultado minimizar el impacto de morosidad que existe en la empresa Neumáticos Chiclayo E.I.R.L. De la misma manera, esta investigación alimenta el conocimiento sobre las variables estudiadas en las empresas del distrito de Chiclayo.

Los resultados ayudarán a los futuros investigadores y empresas puesto que será una guía de referencia con entidades semejantes.

## **1.6. Hipótesis**

Al implementar las estrategias de cobranza disminuye los niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Determinar de qué manera la aplicación y mejoramiento de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

## II. MATERIAL Y METODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, puesto que tiene como finalidad medir y cuantificar los datos presentados a nivel estadístico.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), preciso que en tipo de investigación es cuantitativa consiste en contar con datos a fin de probar la hipótesis planteada, teniendo datos como unidad de medición la numérica para después tener una base de datos a nivel estadístico y se puedan comprobar las teorías de cada autor.

Una investigación descriptiva se basa en la primacia de la realidad, es decir prevalecen los hechos, esta característica principal nos lleva a una interpretación correcta de las variables. Tamayo y Tamayo (1997). Las variables de la investigación materia de estudio comprenden las estrategias y la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será Pre – Experimental puesto que no se manipularán las variables establecidas, una característica de este diseño es que nos ayuda a llegar a resultados de manera natural sin la alteración que pueda modificar los datos. Los autores Garcia y Quintana (2005) indican que es un diseño muy asertivo y nos permite obtener resultados de forma natural.



Dónde:

X = Estrategias de Cobranza

O1 = Medición pre – Experimental de las Estrategias de Cobranza

O2 = Medición post – Experimental de las Estrategias de Cobranza

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población:

La población es conformada por un total de 700 clientes seleccionados aleatoriamente de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL.

### 2.2.2. Muestra:

Para desarrollar y probar la hipótesis se procedió a una fórmula estadística en la cual está relacionada con poblaciones finitas, según se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Dónde:**

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza 96% = 1.96

N = población = 700

p = probabilidad de aciertos = 50 %

q = probabilidad de fracasos = 50%

e = 5% margen de error = 0.05

n<sup>o</sup> = número de muestra ajustada

Con la fórmula señalada anteriormente, procederemos a reemplazar los datos de la investigación en la cual tendremos la ecuación:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 700}{(0.05)^2(700 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 248$$

$$n^0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n^0 = \frac{248}{1 + \frac{248}{700}}$$

$$n^0 = 183$$

Una vez planteada, y desarrollada la fórmula estadística empleada en población finita como la siguiente investigación, llegamos a los resultados de 183

cuestionarios que se llevarán a cabo a clientes de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

**Variable independiente:** Estrategias de Cobranza

En palabras de Tamayo (2000), esta variable se le conoce también como variable antecedente, esto debido a que es causa, condición y depende directamente de la variable independiente.

**Variable dependiente:** Morosidad

Siguiente con el mismo autor, indica que esta variable depende de la variable independiente. Así mismo esta variable representa el resultado o producto cuyo resultado está siendo materia de estudio.

### **2.3.2. Operacionalización**

Tabla 1 Operacionalización de la Variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Variable Independiente: Estrategias de Cobranza	Políticas de crédito y cobranza	Realizar un seguimiento salvaguardando el cumplimiento de las medidas de políticas de crédito y cobranza.	Instrumento: Encuesta
	Manejo de información de los clientes	Realizar un diagnóstico del cliente, historial crediticio y evaluación financiera antes de brindarle un crédito.	
	Aplicar Estrategias	Desarrollar métodos efectivos en el proceso de cobranza, teniendo características como temprano y oportuno frente a futuro vencimientos.	
Variable Dependiente: Morosidad	Cartera atrasada	$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{créditos vencidos y en cobranza judicial}}{\text{Créditos totales}}$	Instrumento: Encuesta
	Cartera pesada	$\text{Cartera pesada} = \frac{\text{créditos y créditos contingentes deficientes, dudosos y pérdidas}}{\text{Créditos totales}}$	
	Cartera de alto Riesgo	$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas}}{\text{Créditos totales}}$	

Fuente: Elaboración propia.



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

### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** Como técnica será utilizada la encuesta, que nos ayudará a determinar la muestra y brindará información importante para la presente investigación.

**Análisis Documental:** También hemos utilizado la técnica del análisis documentos el cual se ha utilizado con el propósito de contractar y complementar información necesaria de la empresa.

### **2.4.2. Instrumentos**

Se ha utilizado los siguientes instrumentos:

El cuestionario, en el cual se detallan preguntas acordes a las variables de la presente materia de estudio a fin de elaborar ítems la cual nos permitirá conocer a través de resultados la problemática de la Empresa NEUMATICOS CHICLAYO EIRL.

Otro de los instrumentos utilizados es una entrevista, el cual fue aplicado a los empleados del departamento de cobranza de la empresa NEUMATICOS CHICLAYO EIRI, con el fin de obtener los resultados para comprender el problema de la empresa.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

El procesamiento se realizó una base de datos y en el programa Microsoft Excel nos permitirá elaborar análisis y situaciones a fin de describir los datos encontrados.

## **2.6. Aspectos éticos**

Uno de los principios básicos que hemos asumido es el principio de objetividad puesto que tenemos que ser uniformes al momento de la selección y ejecución de los instrumentos con los clientes. Resulta necesario que esta información sea muy necesaria, así como oportuna no siendo alterados o modificados y siempre respetando la privacidad e información confidencial de la empresa.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

<b>Criterios</b>	Características científicas del criterio
<b>Confiabilidad</b>	Los datos obtenidos se procedieron a realizar un cálculo estadístico cuya finalidad tenía determinar el nivel de consistencia del instrumento establecido.
<b>Validación</b>	El instrumento utilizado para la recolección de datos fue evaluado mediante un juicio de expertos.

### III. RESULTADOS

En siguiente capítulo, se desarrolló la información obtenida considerando la aplicación del instrumento teniendo resultados en la muestra posterior a ello se ejecutó mediante las técnicas estadísticas para su desarrollo.

Los datos fueron obtenidos con el desarrollo de un cuestionario elaborado para los clientes de la entidad con respuestas cerradas en las que se plantearon varias opciones.

La muestra seleccionada fue de 183 clientes de la empresa, la cual se tomó como base esta agrupación, seguidamente se realizaron gráficos estadísticos los cuales nos permitirá realizar un diagnóstico y análisis de manera más clara.

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras.

##### 3.1.1. Se realizó la siguiente encuesta a los clientes de la muestra seleccionada.

*Tabla 2 Departamento de origen*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Lambayeque	52	28%
Lima	46	25%
Trujillo	37	20%
Piura	17	9%
Otros	16	9%
Cajamarca	15	8%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>



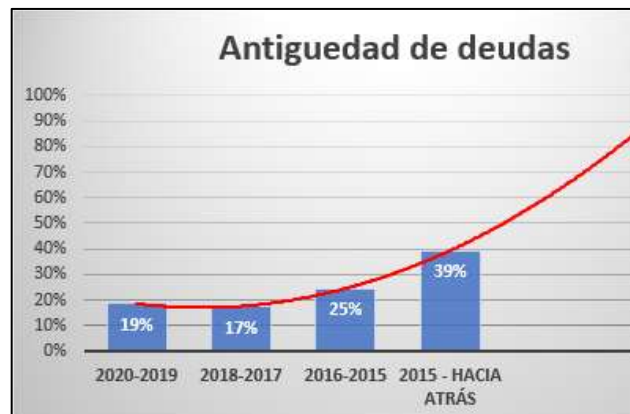
*Ilustración 1 Comparación de domicilio de clientes*

### Análisis e Interpretación

De la tabla 1 y figura 1 se verifica que los departamentos de Lambayeque, Trujillo y Lima corresponden en su mayoría con un 74% agrupado frente a otros clientes de diferente departamento. Esto guarda relación con las filiales que cuenta la empresa en cada departamento de mayor demanda de origen de los clientes.

*Tabla 3 Antigüedad de deudas*

Año	Frecuencia	Porcentaje
<b>2020-2019</b>	34	19%
<b>2018-2017</b>	32	17%
<b>2016-2015</b>	45	25%
<b>2015 - Hacia atrás</b>	72	39%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 2 Antigüedad de deudas*

### Análisis e Interpretación

De la tabla 2 y figura 2 se verifica que existen deudas de largo plazo mayor a 5 años que hasta la fecha se mantienen vigentes, generando una morosidad para la empresa. Así mismo la empresa ha disminuido el porcentaje de morosidad en el transcurso de los años.

Tabla 4 ¿Por qué prefiere comprar en Neumáticos Chiclayo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Precio	26	14%
Calidad del servicio	45	25%
Garantía	33	18%
Plazo de pago	79	43%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

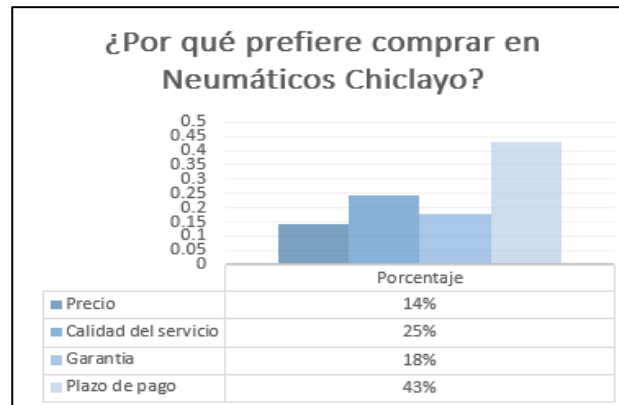


Ilustración 3 Preferencia de adquisición en la empresa

### Análisis e Interpretación

De la tabla 3 y figura 3 se verifica que la mayoría de clientes prefiere adquirir productos en la empresa por las facilidades y plazo en lo que respecta a las opciones de pago, así como la calidad del servicio que brinda la compañía.

Tabla 5 ¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	10	5%
Entre 6 meses y un año	23	13%
De 1 a 3 años	73	40%
Más de 3 años	77	42%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

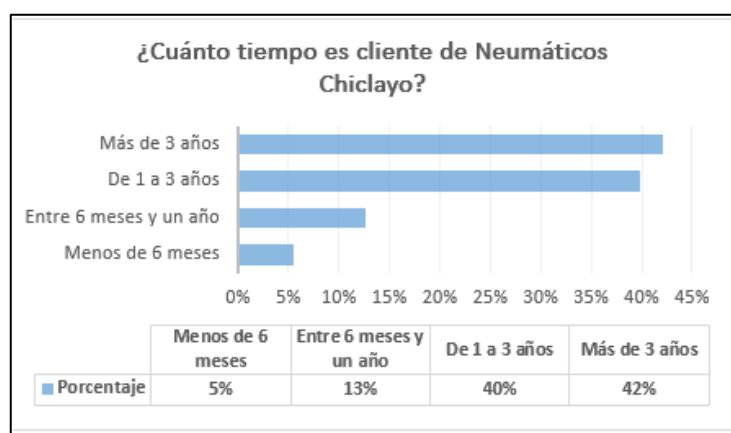


Ilustración 4 ¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?

### Análisis e Interpretación

De la tabla 4 y figura 4 se verifica que un total del 42% de la muestra seleccionada son clientes antiguos de mayor a 3 años, seguidamente de clientes adquiridos entre 1 a 3 años corresponde a un 40%, así mismo, se verifica que los clientes adquiridos en los últimos 6 meses corresponde a un 5% del total de la muestra seleccionada.

Tabla 6 ¿Ha tenido alguna vez atrasos en sus pagos?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	66	36%
<b>Nunca</b>	15	8%
<b>A veces</b>	102	56%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

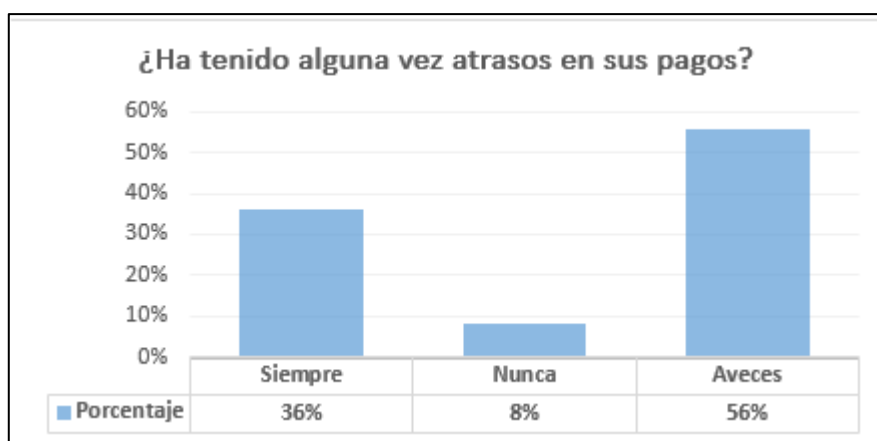


Ilustración 5 Atrasos de pagos

### Análisis e Interpretación

De la tabla 5 y figura 5 se verifica que el 56% a veces se atrasan en sus pagos, por lo que es muy usual, y el 36% siempre lo hace. Sólo la minoría que representa el 8% del total de clientes seleccionados cumple fielmente el cronograma de pagos establecidos.

Tabla 7 ¿Grado de satisfacción del departamento de cobranza?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisfecho	22	12%
Satisfecho	30	16%
Insatisfecho	98	54%
Completamente insatisfecho	33	18%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>



Ilustración 6 Grado de satisfacción del departamento de cobranza

### Análisis e Interpretación

De la tabla 6 y figura 6 se verifica que existe una total insatisfacción respecto al departamento de cobranza, reflejando un 54% de rechazo de los clientes, y solo un 16% satisfecho respecto al área de la empresa.

Tabla 8 ¿La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	7%
No	139	76%
Nunca	32	17%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

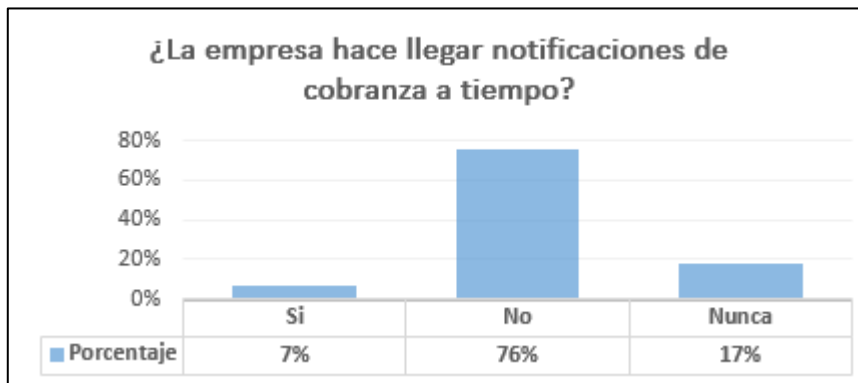


Ilustración 7 La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo

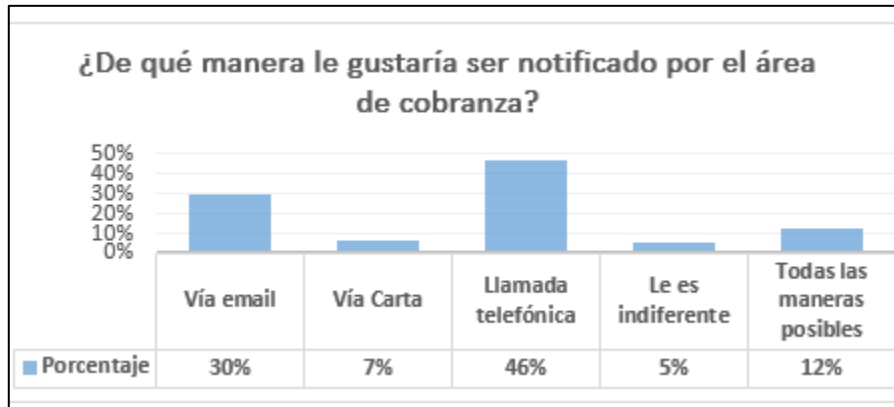
### Análisis e Interpretación

De la tabla 7 y figura 7 se verifica que el 76% de notificaciones de cobranza no llegan a tiempo con los clientes, un 17% no han recibido notificaciones de cobranza y sólo un 7% ha sido efectivo de manera oportuna las notificaciones.

Tabla 9 ¿Por qué medio preferiría ser notificado la cobranza?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Vía email	54	30%
Vía Carta	12	7%
Llamada telefónica	85	46%
Le es indiferente	10	5%
Todas las maneras posibles	22	12%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>





*Ilustración 8 Medio de notificación*

### **Análisis e Interpretación**

De la tabla 8 y figura 8 se verifica que el 46% de clientes prefieren ser contactados mediante una llamada telefónica, mientras que el 30% mediante un correo informativo, por otro lado, un 12% prefieren todas las maneras posibles y sólo un escaso 7% prefieren mediante carta.

### **3.1.2. Encuesta realizada al departamento de cobranza**

#### **ENTREVISTA**



**1.- ¿Está usted de acuerdo su puesto actual en la empresa en el cuál labora**

En esta pregunta, respondió de forma positiva, además de estar comprometidos con la empresa.

**2. ¿Cree Usted que en la empresa en el cual labora actualmente puede realizar una línea de carrera?**

En esta pregunta, considera que puede realizar una línea de carrera; sin embargo señalo que el tiempo para ascender de su puesto actual es muy extenso y a la vez existe un tope en cuestión al pago de sus sueldos.

**3.- ¿Cree Usted que sus funciones en la empresa están bien establecidas?**

En esta pregunta contesto que NO, puesto que en oportunidades tiene que realizar tareas inherentes a su cargo, generando molestia y el aplazamiento de tiempos para realizar sus propias funciones.

**4.- ¿Cuenta Ud. Con los materiales necesarios para desempeñar sus funciones?**

En esta pregunta, respondió que SI, sin embargo señalo que desearía que se implementara el sistema que utilizan SISVEN, puesto que es un sistema que ayuda más al área de facturación.

**5.- ¿Está Ud. Satisfecho con el ambiente laboral?**

En esta pregunta, manifestó que los trabajos que realiza le demandan mucha presión y tiempo, por el cual su remuneración no compensa las funciones realizadas.

**6.- ¿Usted ha sido capacitado para cumplir sus funciones en el área encargada?**

En esta pregunta respondieron que no, que al entrar a trabajar a la empresa nunca fueron capacitados para realizar sus funciones en su área.

#### **OBJETIVO:**

Determinar de qué manera la aplicación de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL 2020.

## Encargado de Facturación



### ENTREVISTA

**1.- ¿Está usted de acuerdo su puesto actual en la empresa en el cuál labora**

En esta pregunta, respondió que sí y que se siente en compromiso con la empresa.

**2. ¿Cree Usted que en la empresa en el cual labora actualmente puede realizar una línea de carrera?**

En esta pregunta, considera que puede realizar una línea de carrera.

**3.- ¿Cree Usted que sus funciones en la empresa están bien establecidas?**

En esta pregunta contesto que NO, puesto que en oportunidades tiene que realizar otro tipo de tareas; que no estuvieron establecidas cuando fue contratado.

**4.- ¿Cuenta Ud. Con los materiales necesarios para desempeñar sus funciones?**

En esta pregunta, respondió que SI.

**5.- ¿Está Ud. Satisfecho con el ambiente laboral?**

En esta pregunta, respondió que Sí.

**6.- ¿Usted ha sido capacitado para cumplir sus funciones en el área encargada?**

En esta pregunta respondieron que no, que al entrar a trabajar a la empresa nunca fueron capacitados para realizar sus funciones en su área.

### **OBJETIVO:**

Determinar de qué manera la aplicación de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL

## **Análisis de los resultados**

En comparación a la primera pregunta de los entrevistados respondieron de forma similar en su respuesta en el que manifestaron de forma positiva que están de acuerdo con su puesto actual en la empresa y que a su vez están comprometidos con la empresa.

Con respecto a la segunda respuesta no coincidieron, ya que el encargado de cobranza manifestó que no cree que el tiempo para ascender de su puesto actual es muy extenso y a la vez existe un tope en cuestión al pago de su sueldo. Esto podría generar que el trabajador migre de empleo. Por otro lado, el encargado de facturación manifestó que si podría hacer una línea de carrera.

Continuando con la tercera respuesta ambos entrevistados tuvieron una igualdad en sus opiniones, puesto que en oportunidades tiene que realizar tareas inherentes a su cargo, generando molestia y el aplazamiento de tiempos para realizar sus propias funciones el cual fue establecida en su contrato.

Por consiguiente, sus respuestas en la pregunta número cuatro, los la muestra entrevistada consideran que Si cuentan con los materiales necesarios para desempeñar sus funciones sin embargo el encargado de cobranzas señalo que desearía que se implementara el sistema que utilizan SISVEN, puesto que es un sistema que ayuda más al área facturación de la empresa.

Seguidamente a la pregunta número cinco, ambos entrevistados respondieron que sí, sin embargo, el encargado de cobranzas manifestó que los trabajos que realiza le demandan mucha presión y tiempo, por el cual su remuneración no compensa las funciones realizadas.

Por último, en la pregunta número seis, los entrevistaron señalaron que no fueron capacitados para el puesto de trabajo y que con el tiempo tuvieron que acoplarse.

### 3.1.3. Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

#### - Detalle de las ventas del periodo 2020.

Teniendo en cuenta la base de datos que a continuación presentamos, para poder conocer el nivel de ventas mensuales del periodo 2020 y el tipo de venta realizado (contado – crédito) de la empresa Neumáticos Chiclayo 2020

*Tabla 10 Forma de venta de la Empresa Neumáticos Chiclayo en el año 2020*

<b>Reporte de ventas año 2020</b>			
<b>MES</b>	<b>VENTAS AL CONTADO</b>	<b>VENTAS AL CRÉDITO</b>	<b>TOTAL</b>
ENERO	1,920,900.23	1,073,564.47	2,994,464.70
FEBRERO	1,511,205.66	1,653,806.14	3,165,011.80
MARZO	1,517,238.71	1,172,900.85	2,690,139.56
ABRIL	2,930,842.44	1,181,107.69	4,111,950.14
MAYO	1,826,907.88	2,170,702.37	3,997,610.25
JUNIO	1,912,012.56	1,260,231.47	3,172,244.03
JULIO	2,063,618.45	2,281,800.12	4,345,418.58
AGOSTO	1,982,732.99	1,100,770.41	3,083,503.40
SETIEMBRE	1,974,014.95	1,608,282.38	3,582,297.33
OCTUBRE	2,250,863.03	1,418,623.49	3,669,486.53
NOVIEMBRE	3,115,124.82	1,529,446.90	4,644,571.71
DICIEMBRE	3,285,453.93	1,739,649.86	5,025,103.79
<b>TOTAL</b>	<b>26,290,915.66</b>	<b>18,190,886.14</b>	<b>44,481,801.80</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>59.10%</b>	<b>40.90%</b>	<b>100.00%</b>

*Elaboración: Fuente propia*

Como se puede verificar en la tabla N° 9, la empresa realizó ventas por S/ 44, 481,801.80 durante el periodo 2020, siendo de este importe un 40.90% que corresponde a ventas al crédito y el 59.10% corresponde a ventas al contado. Por lo tanto se puede observar que la empresa realiza en su mayoría ventas al contado generando liquidez inmediata, sin embargo la diferencia entre las ventas realizadas al contado y crédito es mínimo, siendo este un 18.21%.

- **Detalle de las cuentas por cobrar comerciales acumuladas por año**

A continuación presentaremos datos históricos de las cuentas por cobrar comerciales al cierre de cada año durante los últimos 5 años.

*Tabla 11 Detalle de cuentas por cobrar acumulado por año.*

<b>Detalle de cuentas por cobrar al 2020</b>		
<b>AÑO</b>	<b>SOLES</b>	<b>%</b>
2016	1,769,441.74	21%
2017	1,293,792.33	15%
2018	968,756.96	11%
2019	626,845.68	7%
2020	3,951,990.52	46%
<b>TOTAL</b>	<b>8,610,827.24</b>	<b>100.00%</b>

*Elaboración: Fuente propia*

Según la verificación de cuentas por cobrar comerciales Tabla N° 10 se determinó que existen saldos arrastrados de años anteriores últimos 5 años por un importe total de S/ 8,610,827.24, siendo el periodo 2016 uno de los años con mayor saldo por cobrar ascendiente al 21%.

- **Índice de morosidad en las cuentas por cobrar comerciales**

*Tabla 12 Índice de morosidad*

<b>Índice de Morosidad</b>				
<b>AÑO</b>	<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>VENTAS AL CRÉDITO</b>	<b>TOTAL CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>INDICE DE MOROSIDAD</b>
2019	36,027,253	17,534,464	1,555,842	8.87%
2020	44,481,802	18,190,886	3,951,991	21.73%

*Elaboración: Fuente propia*

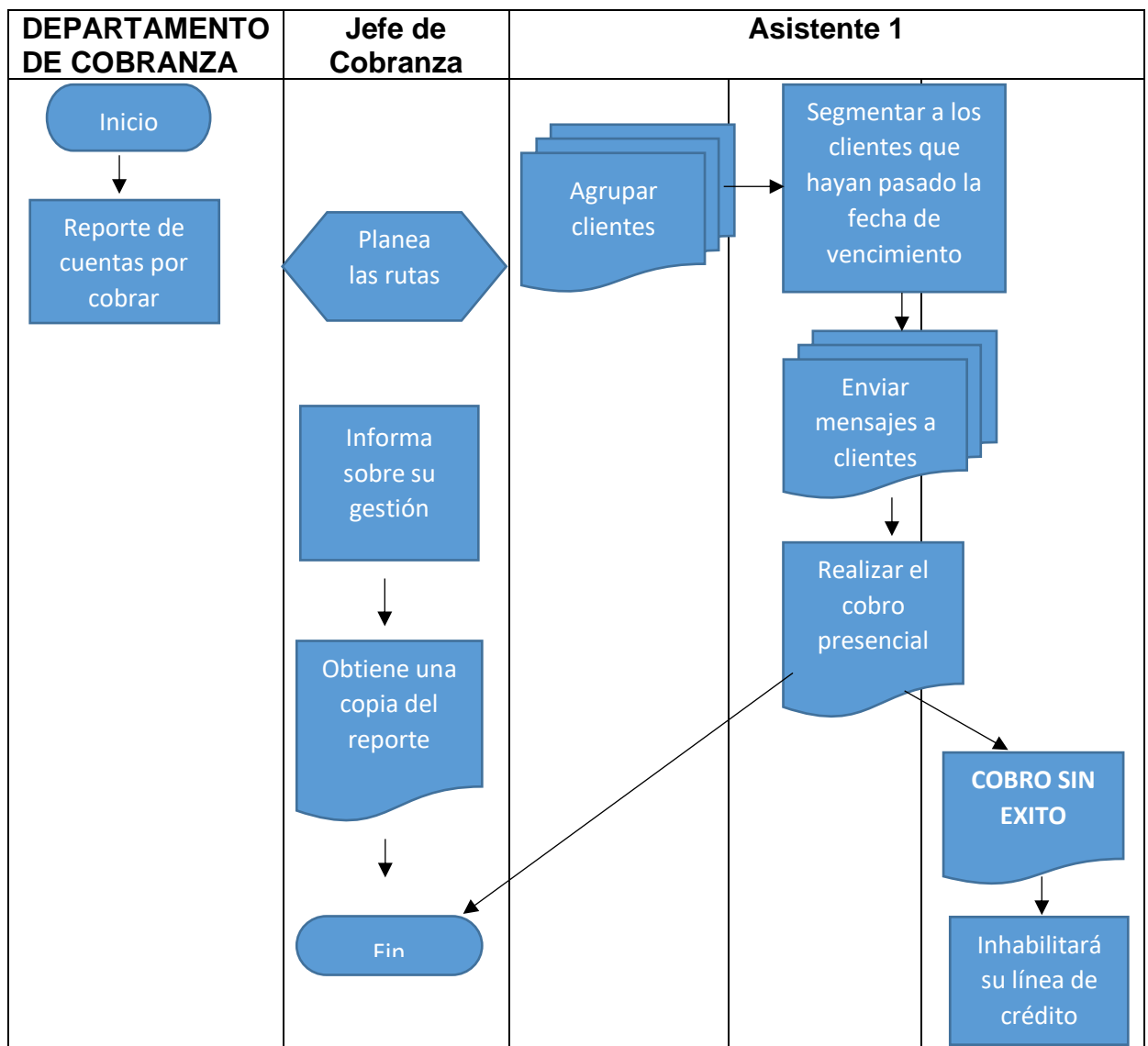
Según el análisis realizado del saldo de cuentas por cobrar comerciales del periodo 2020, y en comparación del 2019 se ha verificado que se ha incrementado en 12.85% el índice de morosidad; siendo el año 2020 de mayor impacto. Se ha podido notar que si bien es cierto las ventas aumentaron sin embargo, las ventas al crédito no tuvo mucho incidencia a pesar que el periodo 2020 aumento el índice de morosidad a 21.73%. Así mismo, se puede evidenciar que uno de los factores de

atrasos en el año 2020 corresponde a la coyuntura actual del COVID-19, por lo que en su mayoría de clientes solicitaron reprogramación de dudas y aplazamientos para la cancelación de las mismas.

### 3.1.4. Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

Se realizó un diagnóstico en la empresa y no cuentan con un flujograma para dirigir sus actividades de cobranza, es por ello que se implementó elaborar un flujograma para el proceso de recuperación de cartera.

Tabla 13 Flujograma de Proceso de Cobranza Optimizado



### 3.1.5. Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.

Se realizó la segmentación de clientes y cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad, posteriormente a ello se procedió a realizar todos los procesos propuestos para la recuperación de estas cuentas dando como resultado lo siguiente:

Tabla 14 Tabla de recupero de cobranza

IMPORTE DE RECUPERO		
MES	IMPORTE	%
ENERO	199,599.80	26.73%
FEBRERO	180,580.61	24.18%
MARZO	71,063.72	9.52%
ABRIL	98,987.02	13.26%
MAYO	196,481.70	26.31%
<b>RECUPERACIÓN</b>	<b>746,712.85</b>	<b>100.00%</b>
MOROSIDAD AL 31.12.2020	3,951,990.52	
<b>PORCENTAJE DE COBRANZA</b>	<b>18.89%</b>	

Elaboración: Fuente propia

### 3.2. Discusión de resultados

Como un resultado obtenido, observamos que los entrevistados, ante la pregunta ¿Usted ha sido capacitado para cumplir sus funciones en el área encargada? en el que respondieron que no, Esto coincide con los resultados obtenidos del autor Ortigosa (2011), en la cual concluyo que una implementación en el diseño metodológico en el área de cobranza sistematizará de una mejor manera el funcionamiento; el autor explica como el desarrollo de la cobranza está basado en una serie de aplicación de estrategias eficiente cuyo objetivo principal es recaudar dinero procedente de las carteras y reducir la morosidad. Indica también que tener canales de información ayuda a brindar soporte entre vendedor y usuario a fin de tener un trato directo y rápido de suministro de información.

De este modo que la aplicación de las estrategias de cobranzas de forma eficaz por parte de los colaboradores de la empresa generara más eficiente el cobro. Es por ello que debe capacitarse a la persona encargada de la cobranza de los créditos otorgados.



Otro de los resultados encontrados se observa que lo entrevistados, ante la pregunta ¿Cuenta Ud. ¿Con los materiales necesarios para desempeñar sus funciones? En el que respondieron que no. Coincidiendo con el autor Santur, J. (2004) en una investigación desarrollada denominada diseño de un modelo de gestión concluyó que la causa y origen de mora de pago de los usuarios se debe a una mala organización de cobranza, puesto que existen poca presencia de controles, seguimientos, y herramientas utilizadas para el cobro causando gran aumento en la cartera y altos porcentajes de morosidad, es por ello que resulta primordial contar con un modelo de gestión la cual contribuirá y ayudará a la empresa y sobre todo al área de cobranza.

De esto modo una mala gestión de cobranza se debe a la falta de recursos que cuenta el área de cobranza, y es por ello que la morosidad aumenta en los créditos, por la dejadez por parte del encargado de cobranza y la escasez de herramientas para la eficacia de ello.

### **3.3. Aporte científico (Propuesta)**

#### **3.3.1. Título de la propuesta de investigación:**

“Propuesta para diseñar estrategias de cobranza a fin de disminuir la cartera de cuentas por cobrar en el año 2020”

#### **3.3.2. Planteamiento del problema**

Actualmente la empresa cuenta con una cartera de cuentas por cobrar comerciales con altos índices de morosidad, el cual afecta el retorno del efectivo disponible, siendo el objetivo principal diseñar estrategias de cobranza, así como las técnicas a efectuar a fin de mejorar y disminuir los índices de morosidad.

Se debe encontrar los puntos débiles en el proceso de cobranza desde el inicio del nacimiento del crédito a un cliente pagador futuro hasta la cobranza efectiva, y disponer de manera eficiente las herramientas y el personal adecuado.

#### **Formulación del problema:**

¿Cuál sería el correcto flujo de procesos para reducir la morosidad de los créditos otorgados en la empresa NEUMÁTICOS CHICLAYO EIRL durante el periodo 2020?

### **3.3.3. Objetivos**

#### **General**

Diseñar estrategias de cobranza en la cartera de cuentas por cobrar de la empresa NEUMÁTICOS CHICLAYO EIRL

#### **Específicos**

Definir estrategias en el área de cobranza.

Establecer las funciones en el manual de procedimientos al área de cobranza de la empresa NEUMÁTICOS CHICLAYO EIRL.

Establecer los flujos y plasmar los procesos en el área de cobranza de la empresa NEUMÁTICOS CHICLAYO EIRL.

### **3.3.4. Justificación**

Se planteó una propuesta para diseñar estrategias de cobranza a fin de disminuir la cartera de cuentas por cobrar en el año 2020, porque a consecuencia de la investigación efectuada se determinó que la empresa tiene altos índices de morosidad en sus clientes, dando a notar las deficiencias que tenía el área de cobranza, puesto que no aplicaba herramientas ni estrategias para una recuperación de estos recursos.

Las estrategias propuestas se darán en conocimiento para la empresa NEUMÁTICOS CHICLAYO EIRL a fin que esta pueda ejecutarlos.

### **3.3.5. Estrategias de cobranza**

#### **Pasos para análisis de crédito**

##### **- Clientes de créditos**

Serán clientes de créditos: personas jurídicas y naturales con negocio que puedan demostrar sus ingresos presentando lo siguiente:

- a) Ficha Ruc
- b) Referencias crediticias
- c) Domicilio fiscal de operaciones
- d) EEFF
- e) Manejar créditos a 30, 60,90 días y trabajar con letras.

## **Propuesta de desarrollar en el proceso de Cobranza**

A continuación detallamos las actividades que deberán realizar para las operaciones de cobranza y estas puedan ser eficientes, así como el área encargado de ejecutarlas. Se establecer el siguiente proceso:

### **- Políticas del área de cobranza:**

- a) Se agruparan los clientes de manera mensualmente las cuotas vencidas mediante análisis de datos obtenidos del sistema sisven.
- b) El área de cobranza deberá enviar mensajes a los clientes a modo de recordatorios de la deuda antes de su vencimiento.
- c) El área de cobranza deberá segmentar a los clientes que hayan pasado la fecha de vencimiento y tener como criterio la antigüedad de estos.
- d) Se debe determinar un personal que se encargue de realizar el cobro presencial en la ubicación geográfico del domicilio.
- e) El cliente que presente atrasos en su pago por más de 15 días, se le inhabilitará su línea de crédito; hasta que no tenga deuda pendiente con la empresa.
- f) En situaciones con cliente cuya tasa de morosidad sea pesada, se enviará por escrito un acuerdo y términos a fin de cumplir con su obligación, al no llegar a un acuerdo se tomarán medidas legales.

### **Propuesta para control de cartera**

Los trabajadores del área de cobranza deberán contar con herramientas tecnológicas así como el uso de Excel para el análisis y simplificación de datos a fin de contar con reportes que suministre el sistema Sisven para tener los controles oportunos.

### **Propuesta para la recuperación**

El área de cobranza deberá notificar los cobros antes de 8 días de su vencimiento.

Cuando se trate de cuotas vencidas se deberá proceder a realizar llamadas telefónicas a fin de identificar el retraso por parte del cliente o la fecha de compromiso de pago.

### **Propuesta para disminuir el índice de morosidad de cuentas existentes**

El área de cobranza deberá segmentar las cuentas por cobrar ya vencidas teniendo en cuenta el factor tiempo, importe y la realidad económica de la empresa en cuestión.

El área de cobranza deberá determinar si el cliente puede acceder a un fraccionamiento de su deuda o rebaja dependiendo de las circunstancias.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

1. El estudio de la realidad económica actual de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL permitió conocer como el diseño y aplicación de estrategias en el área de cobranza influye directamente en los resultados para obtener una disminución en la morosidad de los créditos otorgados, gracias a esto la empresa podrá recuperar en un 18.89% de manera eficaz cuentas del año 2020.
2. Se determinó que las estrategias de crédito en el área de cobranza si incide de manera positiva en la reducción de los niveles de morosidad de las cuentas por cobrar del periodo 2020. Se verificó que los altos índices de morosidad presentados son a consecuencia del incumplimiento de los procesos e implementación de una cobranza efectiva.
3. Se determinó que la cartera al 31.12.2020 ascendió a S/ 3, 951,990.52, teniendo un índice de morosidad superior de otros años de 45.90%.
4. De acuerdo a la evaluación de procesos, se trabajó una propuesta a fin de mejorar el desarrollo en el área de cobranza.

### **4.2. RECOMENDACIONES**

1. La empresa deberá en adelante tener mayor relevancia al departamento de cobranzas y velar por la eficiencia y fiel cumplimiento de los procesos planteados. Así mismo, deberá utilizar el sistema computarizado SISVEN que utiliza la empresa para el área de cobranzas, así el colaborador encargado tenga una base de consulta con información conjunta a las demás áreas, a fin de evitar ineficiencias.
2. Los trabajadores del área de cobranza deberán estar capacitados a fin de poder realizar de manera eficiente las funciones encomendadas de acuerdo al proceso de cobranza, a fin de tener una cartera controlada y mantener un bajo índice de morosidad.
3. Revisar e implementar los procesos sugeridos a fin de mejorar la recaudación de cartera de la empresa y reducir los índices de morosidad, llegando a ser un departamento óptimo y eficiente.

## V. REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012*. LIMA-PERÚ: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar\\_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Almacenes frenaron la morosidad. (21 de Febrero de 2016). *El Financiero*.
- Berrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuet, B. E. (Diciembre 2012). *“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010”*. TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Latacunga Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Brachfield, P. J. (28 de Marzo de 2016). Medidas para hacer frente a la morosidad. (A. Rodríguez Sagarduy, Ed.) *Hablamos con Pere Brachfield autor, entre otros, de Vender a crédito y cobrar sin impagados (Profit). Un recorrido didáctico para todos aquellos que se enfrenten, más de lo que desean, al drama de la morosidad*. Obtenido de <https://www.diariocritico.com/noticia/495832/emprendedores-2020/medidas-parahacer-frente-a-la-morosidad.htm>
- Brachfield, P. J. (13 de Octubre de 2017). *Aprenda A Recobrar Impagados En 7 Lecciones*. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/?s=Aprenda+A+Recobrar+Impagados+En+7+Lecciones+>
- Braxhfield, P. J. (2000). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. (G. 2000, Ed.) Barcelona, España. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?pid=zYU-3TMm5kEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?pid=zYU-3TMm5kEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Carrasco Odar, M. d., & Farro Espino, C. d. (13 de Junio de 2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Chiclayo, Perú: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/205>
- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (Noviembre de 2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)
- Cerón Gordón, J. D., Mera Barragán, P. N., Llangarí Arellano, V. M., Fernández Vinuesa, D. F., & Villamarin Padilla, J. M. (Setiembre de 2017). Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador.

Ecuador. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>

Correa Mendoza, P. G., & Eslao Morante, K. I. (Febrero de 2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html>

De la Cruz Trucíos, K. P. (2018). Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda Rural, 2018. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e5e39710-0f30-486c-a2e4-f0b714480f90/content>

De Lima Baldam, R., Reis Neto, M., Lessa Lorenzoni, L., Costa, L., & Coelho Junior, T. (s.f.). Métodos para aumento da produtividade dos terminais de contêineres baseado em lean service. *Journal of lean systems*, 131 - 150.

Equilibrium. (Julio de 2015). Análisis del sector Retail: Supermercados, Tiendas por departamento y mejoramiento de hogar. Lima, Perú: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A. Obtenido de <http://www.equilibrium.com.pe/sectorialretailmar15.pdf>

González Ornelas, V. (2001). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Mexico: Editorial Pax Mexico, Librería Carlos Cesarman, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ECy7zk19lj8C&printsec=frontcover&dq=ESTRATEGIAS&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewiAq5-AydzNAhWLNx4KHfvnALwQ6AEIGjAA#v=onepage&q=ESTRATEGIAS&f=false>

Guillén Aliaga, S. d., & Sánchez Vargas, K. Y. (01 de Junio de 2017). Evaluación de la gestión del área de ventas de la empresa CONSTRUCTORA JSM S.A.C para proponer medidas correctivas que incrementen la rentabilidad económica, periodo 2015- 2016. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/838/1/TL\\_GuillenAliagaSthefanny\\_SanchezVargasKarin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/838/1/TL_GuillenAliagaSthefanny_SanchezVargasKarin.pdf)

Janampa Loyola, J. A., Asparrin Muñoz, A., & Sihui Carlos, B. (Febrero de 2017). Política de Ventas al Crédito y su Influencia en el Capital de Trabajo de la Empresa Importaciones REAL AUTOMOTRIZ S.A. En el distrito de San Juan de Lurigancho Periodo 2015. Lima, Perú: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20004>

La morosidad pone en riesgo de cierre al 13% de las empresas y afecta al 74%. (12 de Mayo de 2016). Mexico. Obtenido de [https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/empresas-riesgo-cierre-impagos\\_0\\_916109698.html/](https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/empresas-riesgo-cierre-impagos_0_916109698.html/)

Lam Noroña, E. V., & Zaruma Romero, G. (2017). Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino. Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20004>

- Molina Aznar, V. E. (Enero de 2005). Estrategias de cobranza en época de crisis. Mexico. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gb\\_s\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Núñez Taboada , D. G., & Pinedo Rojas , A. M. (2018). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%C3%BA%C3%B1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20-%20Pinedo%20Rojas%20Ang%C3%A9lica%20Mar%C3%ADa%20%28%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Ordoñez Vivero, R. E., & Mera Rivera, J. M. (Diciembre de 2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Ecuador: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Ortigosa Mencos , J. R. (Agosto de 2011). Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2374\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf)
- Quintero, J. (2017). 6ta clave para tener un departamento de cobranzas efectivo: La Motivación. Obtenido de <http://tertuliagerencial.blogspot.pe/2013/01/6ta-clave-para-tener-undepartamento-de.html>
- Santur Guerrero, J. (Enero de 2014). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA QUE CONTRIBUYA A. Jaen, Perú: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/820/SANTUR%20GUERRE RO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres Rosales, R., Jiménez Figueredo, F., Pérez Torres, P. R., & Jiménez Pupo, M. d. (2011). La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la empresa de materiales de la construcción Las tunas. Universidad de Las Tunas. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/rftp.htm>



## VI. ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0626-FACEM-USS-2021

Pimentel, 21 de julio de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0250-2021/FACEM-DC-USS de fecha 21/07/2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 21/07/2021, y,

### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0250-2021/FACEM-DC-USS de fecha 21/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra. Mariuz Amalia Cabrera Sánchez, solicita actualización por caducidad, del título de proyecto de tesis de la egresada Camacho Lamela Cecilia Fiorella, aprobado con Resolución N°0735-FACEM-USS-2017, con fecha 02 agosto del 2017.

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

### SE RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Dejar sin efecto la Resolución N°0735-FACEM-USS-2017, con fecha 02 agosto del 2017, numeral 20.

**ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR,** la actualización por caducidad, del título de proyecto de tesis de la egresada Camacho Lamela Cecilia Fiorella, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según el cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	CAMACHO LAMELA CECILIA FIORELLA	EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATÍCOS CHICLAYO EIRL – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

### Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra
Evaluación de las estrategias de cuentas por cobrar para disminuir la morosidad de los créditos otorgados en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL durante el periodo 2020	¿De qué manera la aplicación de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera la aplicación y mejoramiento de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020. Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020. Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</p>	Morosidad	<p>Cartera atrasada.</p> <p>Cartera pesada.</p> <p>Cartera de alto riesgo</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Pre-Experimental</p>	La población es conformada por un total de 700 clientes seleccionados aleatoriamente de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL.

Anexo 2 Matriz de consistencia

## Validación de expertos

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

### INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Judith Vásquez Delgado
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Contabilidad
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciado
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	8 años
	<b>CARGO</b>	Contador Público
Título de la Investigación:		
<b>EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Nombre del autor (es): ✓ Camacho Lamela, Cecilia Fiorela.
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		<b>Cuestionario (X)</b>
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar de qué manera la aplicación y mejoramiento de las estrategias de cobranza incide

	en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020
	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> </ul>

**A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

<b>N</b>	<b>6. ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	¿Cuál es el Departamento de origen en el cual realizan sus compras?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Dentro de las alternativas plateadas cual es la antigüedad de sus deudas?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Por qué prefiere comprar en Neumáticos Chiclayo?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Ha tenido alguna vez atrasos en sus pagos?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

06	¿Grado de satisfacción del departamento de cobranza?	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo?	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Por qué medio preferiría ser notificado la cobranza?	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( Aprobado ) D (   ):
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		




---

Juez Experto:  
Judith Vásquez Delgado  
Colegiatura N° 02-5367

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>8. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Fátima Araceli Ascencio Juárez
<b>9.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Contabilidad
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciado
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	10 años
	<b>CARGO</b>	Contador Público
<p align="center">Título de la Investigación:</p> <p align="center"><b>EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020</b></p>		
<b>10. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<p align="center">Nombre del autor (es):</p> <p align="center">✓ Camacho Lamela, Cecilia Fiorela.</p>
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
<b>11. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		<b>Cuestionario (X)</b>
<b>12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>Determinar de qué manera la aplicación y mejoramiento de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020</p>

	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> </ul>
--	---

**A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

N	7. ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cuál es el Departamento de origen en el cual realizan sus compras?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Dentro de las alternativas plateadas cual es la antigüedad de sus deudas?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Por qué prefiere comprar en Neumáticos Chiclayo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Ha tenido alguna vez atrasos en sus pagos?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Grado de satisfacción del departamento de cobranza?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:

07	¿La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo?	A( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Por qué medio preferiría ser notificado la cobranza?	A( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( Aprobado ) D ( ):
<b>13. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>14. OBSERVACIONES</b>		




---

Juez Experto:  
Fátima Araceli Ascencio Juárez  
Colegiatura N° 04-5122



5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>15. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Gerardo Manuel Camacho Conetero
<b>16.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Contabilidad
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciado
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Contador Público
<p align="center">Título de la Investigación:</p> <p align="center"><b>EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020</b></p>		
<b>17. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<p align="center">Nombre del autor (es):</p> <p align="center">✓ Camacho Lamela, Cecilia Fiorela.</p>
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	<p align="center">FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD</p>
<b>18. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		<b>Cuestionario (X)</b>
<b>19. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>Determinar de qué manera la aplicación y mejoramiento de las estrategias de cobranza incide en la disminución de niveles de morosidad de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, 2020</p>

	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Aplicar las estrategias de cobranza que permite disminuir el nivel de morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> <li>• Comprueba la efectividad de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad de la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL. 2020.</li> </ul>
--	---

**A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

N	8. ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cuál es el Departamento de origen en el cual realizan sus compras?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Dentro de las alternativas plateadas cual es la antigüedad de sus deudas?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Por qué prefiere comprar en Neumáticos Chiclayo?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Cuánto tiempo es cliente de Neumáticos Chiclayo?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Ha tenido alguna vez atrasos en sus pagos?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Grado de satisfacción del departamento de cobranza?	A ( X )          D (   ) SUGERENCIAS:

07	¿La empresa hace llegar notificaciones de cobranza a tiempo?	A( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Por qué medio preferiría ser notificado la cobranza?	A( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( Aprobado ) D ( ):
<b>20. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>21. OBSERVACIONES</b>		




---

Juez Experto:  
Gerardo Manuel Camacho Conetero  
Colegiatura N° 04-3110

Pimentel, 15 Diciembre 2017

Sr:

Héctor Carranza Mehan

GERENTE GENERAL

NEUMATICOS CHICLAYO E.I.R.L

Asunto: CARTA DE AUTORIZACION

Yo **CECILIA FIORELA CAMACHO LAMELA** identificado con **DNI 76776368** Y con carnet de estudiante universitario **N°2121816747** de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**, ubicada en el Km 5.5 de la carretera Pimentel, con domicilio Casimiro Chuman N 249 - Pueblo Nuevo - Ferreñafe- Lambayeque.

Conste por el presente documento la **AUTORIZACION** otorgada por los propietarios y/o personas responsables de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL, donde por voluntad propia ofrecen brindarme la información necesaria que será vital importancia para poder realizar mi investigación, proyecto de tesis e informe de tesis titulado **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2017."**

Para mayor constancia se firma este documento por las personas encargadas y/o propietarios de la empresa **NEUMATICOS CHICLAYO EIRL**.

NEUMATICOS CHICLAYO EIRL  
Lic. Alejandro Rodas Soto  
CONTADOR

NEUMATICOS CHICLAYO EIRL  
Walter Carranza Mehan  
Gerente General

(074)250958 / 253940  
Cel: 979 914 151

Elencaschiclayo@neumaticoschiclayo.com

Av. Augusto B. Leguía N° 1170  
Urb. San Lorenzo - Chiclayo

**CARRANZA**  
sabe de llantas

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramirez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0826 – FACEM-USS-2021, del (los) estudiantes (s), CAMACHO LAMELA CECILIA FIORELLA Titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% 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° 088-2020/PO-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Piura, 02 de agosto del 2021

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
DNI N° 43068348

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema anti plagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

# EVALUCACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020

*por* Cecilia Fiorella Camacho Lamela

---

**Fecha de entrega:** 13-jul-2021 11:04a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1619183349

**Nombre del archivo:** E\_CECILIA\_FIORELA\_CAMACHO\_LAMELA\_V3\_-\_T.docx (312.5K)

**Total de palabras:** 8706

**Total de caracteres:** 46272

## EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO 2020

### ÍNDICES DE ORIGINALIDAD

20%

ÍNDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES FUENTES

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	5%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	documents.mx Fuente de Internet	<1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú	<1%

Trabajo del estudiante

9	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www3.unileon.es">www3.unileon.es</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.upp.edu.pe">repositorio.upp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://docslide.us">docslide.us</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.itesm.mx">repositorio.itesm.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a>	



	Fuente de internet	<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de internet	<1 %
22	worldwidescience.org Fuente de internet	<1 %
23	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de internet	<1 %
24	ptdocz.com Fuente de internet	<1 %
25	repositorio.itb.edu.ec Fuente de internet	<1 %
26	www.ilustrados.com Fuente de internet	<1 %

Excluir citas

Agrupado

Excluir consideraciones

Agrupado

Excluir bibliografía

Agrupado

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

Pimente!, 18 de octubre del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
CAMACHO LAMELA CECILIA FIORELLA, con DNI 76776368.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: : EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS EN LA EMPRESA NEUMATICOS CHICLAYO EIRL DURANTE EL PERIODO, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, 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 mí (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
CAMACHO LAMELA CECILIA FIORELLA	76776368	