



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD
DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DESPENSA PERUANA S.A,
CHICLAYO 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. CONTRERAS INFANTES, RITA RAQUEL

ASESORA:

Mg. JESSICA KARINA FERNÁNDEZ SALAZAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANCIERA

PIMENTEL – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DESPENSA PERUANA S.A, CHICLAYO 2016.

Aprobación de Tesis

Mgtr. CPC. Eduardo Andrade Guimarey
Presidente

CPC. Hugo Collantes Palomino
Secretario

Mgtr. CPC Liliana Correa Rojas
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis padres Juanita y Leoncio que me dieron la vida, amor, apoyo, confianza y comprensión.

A mis abuelitos Gunda y Raúl por haberme acompañado en momentos difíciles y haberme enseñado el valor de la vida día a día.

A mis hermanos Yesica, Karol y Manuel por apoyarme en todo momento.

A mis tíos Raúl, Italo y Arminda quienes han velado por mí durante ese arduo camino para convertirme en una profesional.

A mi primita Brigitte por ser un ejemplo de sabiduría y perseverancia.

A ustedes;

Muchas gracias

Rita Raquel.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser nuestro creador y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y guiarme hacia un camino de sabiduría y éxito.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis asesoras, Jessica Fernández y Dr. Carmen Elvira Rosas Prado por haberme tenido paciencia, tolerancia y guiarme para la realización de éste trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo, que me brindaron los métodos necesarios para mis conocimientos a lo largo de mis estudios, mediante el cual sirvió para el desarrollo de mi tesis.

Además, quiero expresar mi agradecimiento a la Empresa Despensa Peruana S.A que me brindó la información necesaria para la aplicación y desarrollo en este trabajo de investigación.

Rita Raquel.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rita Raquel Contreras Infantes con DNI N° 71289526, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Pimentel, Setiembre del 2017.

Rita Raquel Contreras Infantes

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Despensa Peruana S.A”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Rita Raquel Contreras Infantes

ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.	17
1.1. Realidad Problemática:.....	17
1.2. Trabajos Previos:.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	22
1.3.1. Estrategia:.....	22
1.3.2. Cobranza	26
1.3.4. Morosidad	34
1.4. Formulación del problema.	43
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis.	44
1.7. Objetivos.....	44
1.7.1. Objetivo General	44
1.7.2. Objetivo Específicos	44
II. MÉTODO	46
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables y Operacionalización.....	46
2.2.1. Variables:	46
2.2.2. Operacionalización de Variables:.....	47
2.3. Población y Muestra	49

2.3.1.	Población.....	49
2.3.2.	Muestra.....	49
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	50
2.4.1.	Técnicas.....	50
2.4.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	50
2.5.	Metodología.....	50
2.6.	Aspectos Éticos	51
III.	RESULTADOS	53
IV.	DISCUSIÓN.....	70
V.	CONCLUSIONES	75
VI.	RECOMENDACIONES.....	77
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	83
	Anexo 2. Encuesta a clientes sobre las Estrategias de Cobranza.	84
	Anexo 3. Encuesta aplicada al Gerente y Jefe de Cobranzas de la Empresa Despensa Peruana S.A.	86
	Anexo 4. Validación del Instrumento por el alfa de Cronbach	87
	Anexo 5. Base de datos de la encuesta sobre las estrategias de Cobranza aplicada a la muestra de EDP S.A. - 2016.....	88
	Anexo 6. PROPUESTA PARA MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DESPENSA PERUANA S.A.	106
1.1.	Información General	106
1.1.1.	Misión de la Empresa	106
1.1.2.	Visión de la Empresa	106
1.1.3.	Análisis FODA de la Empresa.....	106
1.2.	Descripción de la Propuesta.	107
1.3.	Objetivos de la Propuesta.....	108
1.3.1.	Objetivo General	108
1.3.2.	Específicos.....	108

1.4. Descripción de la situación actual de la Empresa Despensa Peruana S.A.....	108
1.5. Justificación de la Propuesta.	110
1.6. Estudio de Factibilidad de la Propuesta.....	110
1.7. Descripción de la Propuesta.....	111
1.8. Implementación de la Propuesta.	113
1.9. Flujograma de Cobranzas en la Empresa: Despensa Peruana S.A.	115

Lista de tablas.

Tabla 1. Distribución de la muestra de estudio según sexo.	53
Tabla 2. Distribución de la muestra según rango de edades	54
Tabla 3. Resultados por obtenidos en la dimensión Control de cobranzas	55
Tabla 4. Resultados obtenidos en la dimensión: Control de cobranzas de la empresa Despensa Peruana S.A.....	56
Tabla 5. Respuestas emitidas por los clientes de la empresa Despensa del PERU S.A. en la dimensión Estrategias de cobranza.....	57
Tabla 6. Resultados obtenidos en la dimensión Estrategias de cobranza de la empresa: Despensa del Perú S.A.	58
Tabla 7. Resultados por ítems de la dimensión Comunicación y apoyo al cliente de la empresa: Despensa del Perú S.A.	60
Tabla 8. Resultados consolidados de la dimensión: Comunicación y apoyo al cliente de la empresa Despensa del Perú S.A.....	61
Tabla 9. Resultados obtenidos en la variable: estrategias de cobranza.....	62
Tabla 10. Eficacia porcentual por ítems de la variable estrategias de cobranzas de la Empresa: Despensa peruana S.A.....	64
Tabla 11. rendimiento porcentual por dimensiones de la variable: Estrategias de Cobranza de la Empresa Despensa del Perú S.A.	65
Tabla 12. Respuestas emitidas por el gerente de la empresa y por el jefe de cobranza de la empresa Despensa del Perú S.A.	67

Lista de gráficas.

Figura 1. Distribución de la muestra de estudio según sexo, Fuente tabla 1	53
Figura 2. Distribución de los clientes por rango de edades. Fuente tabla 2.	54
Figura 3. Respuestas porcentuales de las alternativas en la dimensión 1, Fuente tabla 3	55
Figura 4. Representación gráfica porcentual de la dimensión: Control de cobranzas. Fuente tabla 4.....	56
Figura 5. Representación porcentual de los ítems de la dimensión: Estrategias de cobranza. Fuente tabla 5.	57
Figura 6. Representación gráfica de los resultados obtenidos en la dimensión: Estrategias de cobranza, Fuente tabla 6.....	59

<i>Figura 7.</i> Resultados por ítems en la dimensión: Comunicación y apoyo al cliente, fuente tabla 7	60
<i>Figura 8.</i> representación porcentual de la dimensión: Comunicación y apoyo al cliente.....	62
<i>Figura 9.</i> Resultados gráficos de la variable Estrategias de cobranza en la empresa Despensa del Perú S.A., fuente: tabla 10	63
<i>Figura 10.</i> Rendimiento porcentual por ítem de la variable Estrategias de cobranza. Fuente: Tabla 10	65
<i>Figura 11.</i> Representación del rendimiento porcentual por dimensiones. Fuente: Tabla 10.....	66
<i>Figura 12.</i> Representación de puntuaciones del gerente y el jefe de cobranzas. Fuente: Tabla 12.....	68

Lista de Cuadros.

Cuadro. 1. Variables de estudio	46
Cuadro. 2. Operacionalización de las variables	47
Cuadro. 3. Distribución de la población según sexo.....	49
Cuadro. 4. Distribución de la muestra de estudio.....	49

Lista de Ilustraciones.

Ilustración 1. Circulo de ventas	29
--	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar en qué medida con una propuesta sobre las estrategias de cobranza reduce de manera significativa los niveles de morosidad en la Empresa Despensa Peruana S.A.

Para obtener la información del caso se procedió a la elaboración de una encuesta la misma que consta de tres dimensiones: El control de cobranzas, las estrategias actuales de cobranzas, la comunicación y atención al cliente, cada una de las cuales con 8 ítems cada una y los valores son 0 – 2 puntos totalizando 48 puntos. Después de haberse elaborado el instrumento se procedió a seleccionar una muestra piloto para probar el instrumento, después se dio el tratamiento estadístico y que arrojó un $\alpha = 0.945$ considerado como una confiabilidad muy buena.

El diseño empleado fue propositivo, o sea que después de conocer el estado real de la variable en la empresa, se procedió a la elaboración de una propuesta para reducir los niveles de morosidad.

Una de las realidades más crudas fue que existe un 25% en donde los clientes consideran que las estrategias de cobranza son inadecuadas que posiblemente caen en cualquiera de las tipificaciones de morosidad y esto constituye un lastre para la empresa, pero no solo es cuestión de incumplimiento del cliente, sino que las estrategias empresariales son las que están perjudicando a la entidad.

Si bien es cierto que nuestro estudio es descriptivo en una primera parte por tanto en el momento de la aplicación de la encuesta a 308 clientes que conforman la muestra probabilística con un 5% de los 1560 clientes, al mismo tiempo es transaccional por haberse aplicado el instrumento en un solo instante, pues termina con una propuesta después del conocimiento de la realidad problemática de la empresa.

En el capítulo I tratamos sobre la introducción y que contiene a la realidad problemática, los trabajos previos, las bases teóricas, la hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II abarcamos el estudio relacionado con la metodología, en el capítulo III abarcamos los resultados y es en esta parte donde procesamos la información que se ha obtenido en la encuesta aplicada a los 308 elementos muestrales, esta información se presenta en tablas y gráficos estadísticos y que también contiene la descripción de las tablas y gráficos, proceso que se repite a nivel de dimensiones y de la variable de estudio. El capítulo IV trata de la discusión de los resultados tomando en cuenta los antecedentes, el marco teórico y los resultados estadísticos, el capítulo V trata de los resultados obtenidos o sea de las conclusiones, en el capítulo VI propone recomendaciones, el capítulo VII presenta las referencias bibliográficas y al final tenemos los anexos.

Palabras clave: Estrategias, morosidad, contabilidad, cobranzas y control

ABSTRACT

The present research aims to determine the extent to which a proposal on collection strategies significantly reduces delinquency levels in the Compañía Despensa Peruana S.A.

In order to obtain the information from the case, a survey was carried out, which consists of three dimensions: collection control, current collections strategies and communication and customer service, each with 8 items each. And the values are 0 - 2 points totaling 48 points. After the instrument was developed, a pilot sample was selected to test the instrument, then the statistical treatment was given and it yielded an $\alpha = 0.945$ considered as a very good reliability.

The design used was the proposal, that is to say, that after knowing the real state of the variable in the company, a proposal was made to reduce the levels of delinquency.

One of the most crude realities was that there is an approximate 25% of clients that fall into any of the delinquency typifications and this is a drag on the company, but it is not only a matter of customer default, but business strategies are the ones which are hurting the entity.

Although it is true that our study is descriptive in a first part therefore at the time of the application of the survey to 308 clients that make up the probabilistic sample with 5% of the 1560 clients, at the same time it is transectional because the instrument is in a single instant, because it ends with a proposal after the knowledge of the problematic reality of the company.

In Chapter I we deal with the introduction and contains problematic reality, previous work, theoretical bases, hypotheses and objectives. In chapter II we cover the study related to the methodology, in chapter III we cover the results and it is in this part where we process the information that has been obtained in the survey applied to the 308 sample elements, this information is presented in tables and graphs. Statistics and also contains the description of tables and graphs, a

process that is repeated at the level of dimensions and the study variable. Chapter IV deals with the discussion of the results, taking into account the background, theoretical framework and statistical results, Chapter V deals with the results obtained, that is, of the conclusions, chapter VI proposes recommendations, chapter VII presents the Bibliographical references and in the end we have the annexes.

Keywords: Strategies, arrears, accounting, collections and control