



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa
Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):

Alarcón Medina, Maricela (ORCID: 000-0002-1067-3079)

Barboza Bustamante, Maria Clemira (ORCID: 000-0002-4837-8016)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres porque han estado conmigo a lo largo de mi vida velando por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Alarcón Medina Maricela.

A Dios, mis padres, tíos y hermanos que han sido mi mayor motivación e impulso para el logro y cumplimiento de mis objetivos.

Barboza Bustamante Maria Clemira

Agradecimiento

A Dios por concedernos la dicha de la vida, la sabiduría y el conocimiento necesario.

A nuestros docentes por los conocimientos impartidos en las aulas.

Alarcón Medina Maricela.

A la empresa Total World por brindarnos las facilidades y permisos para el cumplimiento de nuestra tesis.

Barboza Bustamante Maria Clemira.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de Investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de Likert	21
Tabla 2. Juicio de Expertos.....	22
Tabla 3. Evaluación del coeficiente de Alfa de Cronbach	22
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	22
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad.....	23
Tabla 6. Medición de los niveles de percepción variable 1	25
Tabla 7. Medición de los niveles de percepción variable 2	26
Tabla 8. Tabla de correlación Spearman	27
Tabla 9. Matriz FODA	35
Tabla 10. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)	36
Tabla 11. Plan de acción con estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la empresa Total World Corporation S.A.C.	37
Tabla 12. Plan de acción con estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la empresa Total World Corporation S.A.C.	38
Tabla 13. Operacionalización de la variable 1	46
Tabla 14. Operacionalización de la variable 2.....	47
Tabla 15. Matriz de consistencia de estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World Corporation S.A.C.....	54

Índice de figuras

Figura 1. Medición de tendencia central	36
Figura 2. Medición de tendencia central	37
Figura 3. Aplicación de encuesta en boticas y farmacias de la empresa	55
Figura 4. Aplicación de encuesta en boticas y farmacias de la empresa	55

RESUMEN

El presente análisis tiene como objetivo proponer estrategias de cobranza que reducirían la morosidad en Total World Corporation SAC. Resalta como primera teoría; la importancia de la realización de cobros hacia los clientes según lo indicado por Morales y Morales (2014), en su libro Créditos y Cobranzas; la segunda teoría es referente a la morosidad; donde Brachfield (2002), indica que la morosidad se identifica como pagos tardíos.

El tipo de investigación que se utilizó es de enfoque mixto: es decir descriptivo, cuantitativo y propositivo porque después de haber realizado el análisis de las variables se plantea una propuesta, el diseño fue no experimental debido a que no hubo manipulación de variables, tuvo como metodología la aplicación del cuestionario según una escala de Likert de 5 categorías, donde se pudo aplicar encuestas determinando como muestra a 30 clientes de una población de 200, el estudio es de enfoque cuantitativo de forma que se recopilaron datos con medición numérica.

Los resultados obtenidos indican que tanto las estrategias de cobranza como la morosidad están en un nivel regular. Por lo que en la presente investigación se concluye que proponer un plan de estrategias de cobranza ayudaría a reducir los niveles de morosidad.

Palabras Clave: Estrategias de cobranza y morosidad

ABSTRACT

The objective of this analysis is to propose collection strategies that would reduce delinquency in Total World Corporation SAC. Stands out as the first theory; the importance of making collections to customers as indicated by Morales and Morales (2014), in their book Credits and Collections; the second theory is about late payment; where Brachfield (2002), indicates that delinquency is identified as late payments.

The type of research that was used is a mixed approach: that is, descriptive, quantitative and proactive because after having made the analysis of the variables, a proposal is made, the design was non-experimental due to the fact that there was no manipulation of variables, the methodology used was the application of the questionnaire according to a Likert scale of 5 categories, where it was possible to apply surveys determining 30 clients from a population of 200, the study is of a quantitative approach that data was collected with numerical measurement.

In the present investigation it is concluded that proposing a plan of collection strategies would help to reduce the delinquency levels.

Keywords: Collection and delinquency strategies

I. INTRODUCCIÓN

La morosidad se ha convertido en uno de los temas de mayor dificultad para toda organización debido a los altos índices generados por el endeudamiento, por lo que es vital contar con estrategias para contrarrestar y neutralizar dichos índices.

En lo concerniente, en Chile la revista Economía Chilena presento un artículo que hace énfasis en que más del 60% de los hogares chilenos tiene alguna deuda, concluyendo que la morosidad se ve directamente relacionada a los bajos ingresos, desempleo y elevado endeudamiento y en cuanto al riesgo de no pago con bancos o con quienes ofrecen créditos está asociado a problemas de liquidez (Madeira, 2018, p. 118-130). Se muestran puntos clave a considerar al momento de otorgar un crédito y lograr el cumplimiento de obligaciones pactadas por los acreedores.

Addae (2014), in the American International Journal of Contemporary Research. The causes and control of delinquency / default of loans in microfinance institutions in Ghana were studied. A loan becomes a delinquent loan when the probability of recovery becomes minimal. The causes that influence in the breach of the loan would be the lack of will to pay loans along with diversion of funds on the part of borrowers, intentional negligence and incorrect evaluation by the credits (p.38-43).

In Linkoping Suecia the magazine Industrial Marketing Magnagement as for a generic strategy, it refers to a set of coordinated proactive activities influenced by multiple strategic orientations. We define the market strategy as a set of activities that companies use to create superior value for the customer and improve business performance. (Harald & Kindstrom, 2019, p.3).

On the other hand, in Finland the magazine the Sevier publishes that corporate sustainability strategies can be considered as strategies aimed at balancing the social, environmental and economic needs of both the company and society. A condescending business culture would be one of the most significant factors with an impact on the high rates of delinquency due to the permissibility of the indebtedness of its clients (Minna et al, 2019, p.179). It is worth noting that the suppliers themselves are responsible for evaluating these situations

Es importante conocer e identificar los diferentes aspectos de morosidad para poder tomar acciones certeras y prever ciertas situaciones que perjudicarían a la empresa. Uquillas y González (2017), en Ecuador para la revista Ensayos sobre Política económica, identifican dos dimensiones para entender el índice de morosidad: la situación macroeconómica y la dimensión microeconómica, estas se caracterizan por incidir en la capacidad de pago de los deudores permitiendo determinar las variables de la morosidad y cuál es el impacto ocasionado por el ciclo económico (p.257).

Morão and Carmo (2017), in Portugal for the publication in the magazine of Accounting and Administration, according to the study carried out in Salaries which had as objective to determine the causes of the debt, it has been shown that 80% of the companies and micro companies have very high insolvency costs, the average of the total debt is 74% long or short term, which indicates that most of the companies resort to external financing (p.641). These indicators show that small businesses have high delinquency rates due to over-indebtedness and the use of debt.

In Colombia Muñoz & Sepulveda (2016), echoes of economy. Some variables, such as debt levels, the size of the company and the tangibility of the assets, affect in a positive and significant way the maturity of the debt contracted by the companies. It is the companies that decide the maturity of the debt. This leads to the conclusion that the growth opportunities of companies condition the maturity of the debt they contract and also the preference of the administrator or the owners over the debt incurred since it is up to them to induce or mitigate the bank's risk of financial insolvency or company they manage (p.83-84).

In Kenya Whangui & Ambrose (2019), concludes that it is important to have knowledge in relation to debt capacity and financial capacity since they influence the performance of the company, therefore it is a key piece not only for interested parties such as they are creditors and owners, but also for potential investors interested in assessing the indebtedness capacity of companies to avoid investments in companies with debts. Therefore, this research provides an understanding of the relationship between financial risk hedging practices and management of debt capacity strategies (p.228).

In Uganda, the International Academic Journal, the objective of the study was to examine late payment management practices, causes and strategies to improve delinquency in commercial banks, it was possible to determine the main causes of delinquency and these were the inadequate selection of a client, lack of follow-up measures, poor economic conditions, inadequate evaluation of customer loans capacity and inadequate valuation of the loan (Atukunda, 2014, p .39)

En otro aspecto Chavarín (2015), para la revista Mexicana de Economía y Finanzas, rescata que el desarrollo del índice de morosidad es producto de factores económicos, políticos y regulatorios, y varía dependiendo a las diferentes políticas de gestión del crédito y de la tecnología y recursos con que operan las empresas (p.74). La existencia de un factor de riesgo nos enfrenta a la disyuntiva de que decisión es la más asertiva al momento de evitar pérdidas económicas en la organización.

In Brazil the magazine de Administração FACES Journal, the strategy is important for all organizations, it is a point of connection between the internal world of the organization and the external environment in which it operates the most. The strategies undertaken by the organizations, with the intention of anticipating changes or responding, assume a central role in the survival and success of the administration, due to which they set the guidelines to guide the business, promoting an adequate articulation of the activities of the organization with its environment of action (Fernandez &Agapito, 2007, p.56-68).

En Chimbote-Perú para la revista Ingeniería Ciencia, Tecnología e innovación. Gallegos et al (2017) en su artículo manifiesto que la morosidad se ha visto influenciada por la desaceleración de la economía nacional y el mal proceder del deudor en el pago de sus deudas. Sumando a esto el bajo control interno y el seguimiento lento de las cuentas por cobrar que ocasionarían incrementos en los índices de morosidad. Si bien es cierto hay factores externos que influyen en la morosidad son los factores internos los que podrían generar mayores porcentajes de endeudamiento (p.2).

En Lima- Perú la revista Big Bang Faustiniiano publica el artículo de Baldeos et al (2017), concluyendo que la falta de estrategias tendría fuerte influencia en el

bajo rendimiento del personal, los costos elevados y crecimiento limitado, esto podría darse por falta de conocimiento de lo importante que son las estrategias para obtener un buen rendimiento o ya sea por el poco interés por parte de los dirigentes de la organización (prr.1).

Celis(2017), en la revista Horizonte Empresarial en Chiclayo destaca que las estrategias financieras y liquidez de una empresa guardan relación, debido a que según el enfoque que la empresa aplique para sus niveles de inversión, financiamiento, y equilibrio financiero, afectaría los niveles de efectivo o liquidez con el que dispone la organización para el corto plazo, se concluye que las estrategias financieras aplicadas permitirán contrarrestar las causas de la falta de liquidez (p.10).

En relación a esto la revista Economía de la PUCP presento el artículo de Huamán y Andía (2016), en cual se comenta con respecto a la variable comportamiento de la morosidad de los créditos, que a mayor tasa de incremento del PBI reduce la morosidad crediticia, de ahí se confirma la importancia que tiene el ciclo económico en la exposición del comportamiento de la calidad de la cartera (p.71-72). Es por esto que es imprescindible conocer que herramientas usar para enfrentar a las fluctuaciones económicas.

Orna (2016), en la publicación de su artículo en la revista Quipukamayoc llegó a la conclusión que para el éxito de las empresas estas deben procurar que las estrategias utilizadas se adapten al entorno tanto externo como interno. Además, cabe acotar que las organizaciones deben tener una planeación estratégica y ser flexibles para tener una mejor respuesta ante competencia y el mercado (p.109).

Aguilar y Camargo (2002), en la publicación de su artículo en la revista Economía enfatiza que a raíz de los indicadores liquidez real y circulante real se pretende inferir en que un nuevo crédito no se convierte en moroso automáticamente debido a que debe pasar un tiempo prudencial que lo distinga como tal (p.84). En el control de la cartera vencida; estos aspectos podrían ser positivos favoreciendo los pagos puntuales o negativo cuando se ha sido permisible en el no cumplimiento.

En cuanto, Vilchez (2014) en su artículo para la revista Quipukamayoc concluye que para incrementar el valor económico se debe buscar eficiencia a través de acciones estratégicas, por lo que la organización debe estar orientada hacia una cultura de valor e implementar sistemas de información y control de gestión. La gestión empresarial y las finanzas tienen como indicador financiero al valor económico agregado, que vincula las estrategias con el objetivo financiero del incremento de ingresos (p.104).

Es por esto que, Jiménez y Manrique (2014-2015) En su artículo publicado en la revista do In Crecendo dan a conocer que la morosidad se ve afectada por la deficiente gestión de la calidad crediticia, con impacto en los resultados económicos, financieros y en la rentabilidad. Las deficientes gestiones al evaluar los créditos originan aumento en los porcentajes de la tasa de morosidad; esto exige que se dedique más tiempo a la recuperación de cartera morosa (p.346).

Por otro lado, Aguilar y Chuquimamani (2012) en la publicación de su artículo en la revista Investigación Andina, concluyen que los factores coyunturales y estructurales de alguna manera provocan la morosidad, además existe un gran porcentaje de morosidad ocasionada por la negligencia en la evaluación del crédito puesto que se les ha sobresaturado a los clientes (prr.4-5).

Así mismo Llaza (2011), en la revista Veritas menciona que el tipo de políticas implantadas por la entidad tiene bastante peso en la determinación de la calidad de su cartera de créditos. Desde el punto de vista de una política empresarial el crédito expansivo originara que los niveles de exigencia sean menores esto elevaría la posibilidad de un incremento de los niveles de morosidad financiera (p.33).

La Empresa Total World Corporation S.A.C. , del rubro de distribución de productos farmacéuticos mantiene a la fecha una cartera con índice de morosidad en promedio de 3% a 5%, a lo que le incluimos una deficiente aplicación de estrategias de cobranza, sumándole un inapropiado control y una deficiente o nula especialización del personal en temas crediticios razón por la cual se viene generando un flujo de efectivo inestable con estándares porcentuales de morosidad variantes, lo que ha generado la necesidad de acudir a financiación externa para cubrir sus diferentes obligaciones financieras.

La morosidad se ve incrementada por factores externos como la economía, los cambios políticos, fenómenos naturales, entre otros. Por otro lado, las grandes mayorías de empresas puntualizan sus actividades en ventas durante la fase de introducción y crecimiento en el mercado, dejando de lado sus cuentas por cobrar, señalando la usencia de un ente regulador que mantenga una gestión activa de deudas, que permita tener un flujo constante de efectivo y por ende mayor solvencia para las empresas.

La Formulación del problema quedaría bajo la siguiente interrogante. ¿Qué estrategias de cobranza reducirían la morosidad en Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018?

Respecto a la justificación del estudio Bernal (2010), determina que se clasifica en, teórica: debido a que se fundamenta en 2 teorías existentes : estrategias de cobranza y morosidad; práctica: en referencia a la aplicación de las estrategias de cobranza para resolver la problemática , estas serán demostradas con la mejoría en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa; metodológica: debido a que se va proponer un nueva estrategia o método para llegar a generar conocimiento valido, en este caso se utiliza la encuesta y cuestionario para medir los niveles de morosidad y los factores que influyen en la cartera de morosos para luego establecer un plan (pg. 106).

En cuanto a las hipótesis generales tenemos H1: “Si proponemos estrategias de cobranza, esto, reduciría el nivel morosidad” y H0: “Si no proponemos estrategias de cobranza, entonces, no ayudaría a reducir el nivel morosidad” en hipótesis específicas tenemos a H1: “Existe relación entre estrategias de cobranza y el nivel de morosidad” y H0: “No existe una relación entre estrategias de cobranza y el nivel de morosidad”

En objetivos tenemos como objetivo general a: Proponer estrategias de cobranza que reducirán la morosidad en Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018. En objetivos específicos tenemos, a) medir el nivel de estrategias de cobranza actuales, b) medir el nivel de morosidad actual, c) establecer la relación de estrategias de cobranza y morosidad, d) formular estrategias de cobranza para gestionar la morosidad.

II.MARCO TEÓRICO

Para el presente análisis se toma como referencia los siguientes trabajos previos:

Zambrano (2018), en su estudio denominado Propuesta de estrategias en la gestión de cobranza para la empresa ARTEFACTA, de la Universidad de Guayaquil. Concluyó con un plan de gestión de cobranzas ayudando a formular estrategias que permiten establecer acuerdos mutuos entre empresa y clientes al momento de realizar la cobranza (p.78).

Patrick Mphaka (2017), Walden thesis entitled Strategies to reduce non-compliance with microfinance loans in low-income markets. The purpose of this study was to explore strategies that the leaders of MFIs (International Monetary Fund) use to reduce unpaid loans in the balance of payments market. The results of this study showed that MFI leaders used various strategies, including training in loans and business skills, partnerships, loans to established groups and frequent monitoring to reduce non-payment. (p.169). El propósito del estudio fue reducir los préstamos impagos en el mercado de la balanza de pagos a través de estrategias.

Petrus (2017), in his thesis entitled Debt management framework for the municipalities of the Western Cape Province, in Technology at the Technological University of the Cape Peninsula. This study was carried out to identify and document the existing problems through the development for the collection of debts. The objective of the study was to determine the problems experienced by the municipalities and concludes with the arrival of a framework that ultimately contributes to a better provision of services, ensuring the effective and efficient maintenance of services and ensuring the provision of services to the poor (p.103).

Indica que se debe garantizar que exista una relación de recaudación efectiva e implementación de políticas, regulaciones, procesos, procedimientos y sistemas en todos los municipios, para obtener la recaudación de las deudas vencidas.

Tumbaco, (2017), en su estudio nombrado Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en Disan Ecuador S.A.; empresa dedicada a la distribución y compraventa de materias primas y productos químicos para todo tipo de industria,

pone en evidencia que dicha organización no tiene procedimientos-políticas establecidos de cobro, concluyendo que no existe un adecuado análisis de capacidad del cliente, por lo tanto, los recursos de la empresa están inmóviles debido a la falta de recuperación oportuna(p.111).

Cherkasheninova (2016), in his research titled The Regulation of Debt Collection Agencies in the United States: Lessons for Kazakhstan. This thesis referred to the question of how collection agencies are regulated in the United States, if it is a good example of an effective mechanism with robust application and remediation functions and, therefore, whether it could be incorporated into Kazakh legislation in U.S. It concludes that there must be some type of regulation of the activities of the collection agencies and the means for the protection of the consumers, either through mechanisms of soft laws or governmental regulations of hard laws. The approach is to adopt legislation on debt collection activities that would be completely regulated and applied by the government of Kazakhstan (p.56).

Se detalló la importancia de contar con entes reguladores para las agencias de cobranza en EE. UU dado que es imprescindible contar con un enfoque que adopte una normativa relativa a las actividades de cobro de deudas.

En el Contexto nacional Hinojosa (2018), Lima, Tesis con denominación Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018. Para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Norbert Wiener. Teniendo con objetivo; proponer estrategias como políticas de pronto pago para reducir las cuentas por cobrar, con el fin de obtener o mejorar la liquidez de la empresa. Concluye que la empresa afronta dificultades de liquidez debido a la falta de políticas, planificación y organización de las actividades a realizar, seguido de la ineficiencia en la administración de los recursos, por lo que deja pasar el tiempo de deudas vencidas las cuales no son cobradas a tiempo (p.109). Esto origina que la empresa cuente con una baja liquidez para sus pagos a corto plazo.

Ruiz (2018), en su investigación con título El Área De Créditos Y Cobranzas Y Su Influencia En La Morosidad De La Cartera De Clientes De La Empresa Maccaferri De Perú S.A.C., Universidad Ricardo Palma de Lima, cuyo propósito fue

detallar características de gestión financiera referentes a las áreas de créditos y cobranzas, dada su influencia en la morosidad, se llega a concluir que, a menor o mala gestión de las áreas crediticias y de cobranzas, es evidente que la morosidad va incrementar, debido a que es aquí donde se fijan los parámetros y controles necesarios para dar créditos y recuperar impagos(p.100).

Ruiz (2017), en su tesis con título Influencia De La Gestión De Cobranza En La Reducción De La Morosidad En La Empresa QROMA S.A- Lima 2016, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco. Este estudio tuvo como objetivo: explicar de qué manera influye la gestión de cobranza en la reducción morosidad en QROMA S.A. De lo que se ha concluido que existían problemas con la rotación de gestores lo que conllevaba a realizar cobros sin ninguna respuesta. Asimismo, dio a conocer la influencia considerable de la gestión de cobranza en la morosidad existente (p.71).

Contreras(2017), análisis con denominación Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana S.A., tuvo como objetivo proponer un diseño de estrategias de cobranza que permitan disminuir la morosidad de los clientes de Despensa Peruana S.A. dicha empresa se dedica a ventas al por mayor/menor de alimentos; tales como: bebidas y enlatados .Se llega a concluir que las estrategias de cobranza de la empresa son deficientes debido a la sobre saturación en el área y esto no permite que esta se desarrolle de manera eficiente(p.75).

Bardales y Manay (2017), estudio titulado Plan Estratégico para Reducir la Morosidad en Clientes de la Empresa Molitalia S.A.; en la USS. El objetivo de lo investigado fue, diseñar un plan estratégico para reducir la morosidad de los clientes de Molitalia, concluye que al aplicar ratios de gestión estas cuentas por cobrar tendrían una rotación al año de 6 veces (p.112).

Mendoza y Urteaga (2015), estudio denominada Estrategias Financieras para la Recuperación de Créditos en la Empresa Comercial Multiservicios B y G Amigo E.I.R.L. Chiclayo – 2015. USS. Cuyo tipo del análisis fue descriptivo, no experimental, se llegó a concluir que al implementar estrategias financieras estas manifiestan mejoras referentes a recuperar créditos, de esta manera se va permitir

aumentar los niveles de liquidez a corto plazo evidentemente la rentabilidad crecerá de forma eficiente (p.82).

De las teorías relacionadas al tema tenemos: estrategias de cobranza como primer punto con la definición de Morales y Morales (2014), permiten acceder e implantar formas de cómo y cuándo realizar un cobro, asimismo los criterios que se deben tomar en cuenta para una negociación son: plazos, medios de pago, tipos de clientes y muchos otros. Son un grupo de procedimientos fundamentales orientadas a alcanzar metas trazadas en el área de cobranza; por lo que se debe tener en cuenta las cuatro fases de la cobranza: Prevención: definido como acciones o medidas para evitar que los clientes incumplan con sus pagos, del mismo modo ayuda a evitar el riesgo de mora. Cobranza: es la forma de recuperar deudas que se encuentran en índice de mora. Recuperación: determina la manera de poder recuperar adeudos de clientes que cuentan con mora de bastante tiempo. Extinción: Modo de registrar las cuentas por cobrar de los clientes contablemente y culminar la relación cliente; una vez que estos hayan pagado su deuda (P.146).

Del mismo modo Morales y Morales, (2014), especifica que para definir con exactitud las estrategias a utilizar, se debe considerar clasificar a los clientes de acuerdo a su forma de pago y diseñar un buen sistema de cobranza. Para la clasificación de los clientes: el acreedor puede organizar a cada uno de los clientes describiendo cual es el motivo de sus retrasos en sus cancelaciones, en relación al listado de compras generadas, la predisposición en la realización de pagos, líneas de crédito del cliente; información obtenida por parte de los vendedores, por medio de cruce de información o charlas con diferentes grupos de interés (p.147).

En cuanto a las dimensiones: comportamiento de pago y sistema de cobranza, Morales y Morales (2014), identifica once grupos de cliente los cuales se clasifican en:

1. Malentender las condiciones de venta: Habitualmente no representa ningún obstáculo para la cobranza, basta con solo poner en claro las condiciones de venta. Por lo general trae consigo la puntualidad de pagos. La mayoría de las empresas dedicadas a la comercialización al no explicar apropiadamente sobre condiciones de venta antes de generar malentendidos se ven obligados asumir la responsabilidad.
2. Negligencia de trabajo deficiente por parte de los clientes. Los

que se encuentran en este grupo son los clientes que no llevan un control y orden de sus respectivos compromisos por ende este tipo de situación necesita avisos o recordatorios acerca de fecha de vencimiento de su cuenta y es aquí donde el acreedor debe centrar la mayor parte de esfuerzos y realizar que el cliente entienda lo importante de hacer el pago de facturas.

3. Olvido de fechas de vencimiento. A veces como el importe de cuenta es mínimo estos tienden a aglomerar diversas facturas antes de efectuar alguna amortización; esto es indicador de que en este grupo se encuentran los clientes con poco poder adquisitivo, lo que se recomienda es enviar una carta expresando las consecuencias de este hecho. Además, es complicado lograr quitar este hábito de manera que el área encargada (cobranzas) debe contar con las medidas necesarias.
4. Retrasos temporales con pagos a tiempo. De manera normal proviene de escases en el capital de trabajo de los clientes. Por eso no se debe desatender la cobranza pues de esto depende que los deudores cancelen.
5. Demora por condiciones locales del negocio. De acuerdo con la ubicación de los negocios que posiblemente estos puedan ser punto de partida de huelgas o desastres naturales, la influencia de los cambios climáticos niega la posibilidad de cubrir con sus obligaciones al comerciante al no obtener ingresos; en este caso el acreedor se verá obligado a tomar una política flexible y este debe esperar hasta la recuperación del deudor para pagar.
6. Clientes que constantemente tienen retraso. Prefieren anteponer sus gastos personales y utilizan a sus negocios para cubrirlos o suele pasar que cuentan con personal ineficiente lo que provoca la falta de control a grandes escalas, es preciso contar con una política persistente en caso de que esté en riesgo llegar a perder un cliente.
7. Desentenderse de las fechas de vencimiento a fin de extraer provecho. Tienen la idea de que es más provechoso emplear el dinero del acreedor antes que el suyo; dependerá de la empresa qué medidas tomar y en qué categoría o magnitud realizar el respectivo cobro aun con existencia de contradecirlos, por ende, es responsabilidad de la empresa la firmeza para poder lograr conseguir pagadores puntuales.
8. Sobre stock de clientes. Efectúan excesivamente compras mensuales teniendo en cuenta que sus ingresos son bajos, estos se dejan llevar por la impresión/deseo de vender asimismo tienden a gastar más de lo que ingresa a su caja y llegado el momento de efectuar sus pagos no pueden cumplirlos.
9. Descuentos no obtenidos. Son los que ponen excusas a fin de que el proveedor

ofrezca disminuir su deuda, ya sea por los precios de productos o lo que se les ocurra, son hábiles para obtener lo que se proponen.¹⁰ Clientes con crisis económica o poco solventable. El área de cobranza no tiene otra opción que proceder de forma más rigurosa con los compradores, de otra manera si no se puede lograr el cobro se tendrá que dejar en posesión de empresas concededoras en recuperación de dinero. 11. Intencionalidad de estafa. El proveedor tiene como responsabilidad descubrir si el cliente tiene intenciones de estafar a la empresa y garantizar a través del seguimiento minucioso y adecuado que este cometa fraude (p.147-149).

Así mismo en relación al sistema de cobranza; Morales y Morales (2014), afirma que las razones generadoras de cuentas vencidas a su vez no pagadas son diversas por lo tanto es preciso contar con un sistema común de cobranza, es por ello que sus etapas deben conocerse:

- Etapa de rutina impersonal: comienza en el momento del periodo de crédito concedido; asimismo es la ocasión de realizar la clasificación de deudores de acuerdo con el cumplimiento de sus pagos ya sean estos de forma parcial o totalmente. Por otro lado, los medios más frecuentes de cobranza son los múltiples estados de cuenta los cuales serán enviados a clientes agregando avisos impresos o escritos y diferentes cartas en forma de recordatorio, la respuesta es por parte de los clientes que se olvidan o por descuido no han cancelado.
- Etapa de exhortación impersonal: Pretende a través de acciones persuadir, promover o provocar que el comprador reembolse sus saldos utilizando como herramientas cartas, e-mail, WhatsApp, etc.
- Etapa de exhortación personalizada. En este periodo se realizan el total de gestiones ante el mismo deudor por medio de una visita al cliente los cuales tienen la característica de mantener sobreendeudamiento, se encuentra con riesgo de quiebra absoluta o dado el caso puede que estos hayan sido afectados de algún siniestro o robo, también están los n deudores frecuentes que tienen la intención de no pagar y suelen poner excusas en cualquier momento sobre liquidación de facturas. Por otro lado, los medios de cobranza que son utilizados es el pre-post cartas en donde se va dando a conocer al cliente su historial crediticio y saldo que adeuda a la empresa, esto será efectuado antes de ser ingresado o reportado al deudor ante la central de riesgo.

– Etapa de acción rigurosa o legal. Para efectuar este punto se trata de conciliar con el adeudo para posteriormente identificar si cuenta con bienes materiales para cubrir su deuda antes de iniciar una acción legal, de igual manera es donde se llega a señalar la necesidad de poder llegar a los tribunales o se puede llevar a cabo acuerdos o convenios los cuales puede ser de ampliación o arreglo; el último recurso recomendado son las acciones legales (P.149-173).

El diseño del sistema general de cobranza es primordial debido a que da a conocer las cuentas vencidas de los adeudos e identifica por qué llegaron a ese grado. Así mismo se detalla que la cobranza tiene como objetivo fundamental preservar la buena voluntad de todos los deudores, para lograr de esta manera que paguen los créditos que se les ha otorgado; es decir que ellos lo hagan de buena manera, por ello es importante contar con un conocimiento de técnicas de cobranza así mismo el saber cuándo y de qué manera aplicarlas (Morales y Morales, 2014, p.146-147).

Asimismo, Morales y Morales (2014), precisa que una vez clasificados los clientes y establecido el sistema de cobranza se podrá determinar las estrategias de cobranza de acuerdo al modo de pago del cliente por lo que se debe conocer los 7 tipos de cobranza existentes en las empresas los cuales son:

Normal: Es donde se le informa al cliente sobre la evolución de su crédito.
Preventiva: Se usan los recordatorios sobre las próximas fechas de vencimiento de pago para los clientes. Administrativa: conlleva a un esfuerzo mayor que la cobranza preventiva en este caso estas deben ser cobradas por vía telefónica o caso contrario él envió de cartas, reportes con el fin de obtener de los clientes promesas de pago. Domiciliaria: Se refiere a la visita en el domicilio del cliente, se da cuando este está en la cuenta de morosos. Extrajudicial: este tipo de cobranza se dice que después de haber realizado los avisos como recordatorios, llamadas y visita domiciliaria se pasa a la verificación de la existencia de la persona natural o jurídica para su posterior ubicación con el fin de negociar la deuda. Prejudicial: Es donde el acreedor busca persuadir al deudor. Judicial: En este caso el acreedor procede a protestar los documentos que constan las garantías como pagares, letras (p.152).

De la misma manera las teorías que darán a conocer la Morosidad se definirán a continuación.

Deville. (1st Edition). (2015). It specifies that delinquency occurs, since the first global recession of the twenty-first century broke down towards the end of its first decade, the issue of credit default has not been far from making commentators. Amidst the variety of factors that set in motion what would become a global economic crisis, was the rapid increase in the volume of defaults in subprime mortgages in the United States (US). What caused the threat of default that extended from the mortgage products of individual borrowers to major financial institutions. It also details that the secondary effects of these defaults are due to the increase in unemployment, higher living costs, the devaluation of savings and pension portfolios and the difficulty of obtaining an affordable loan, in many parts of the world, made up of a Non-compliance report related but different. (p.96). da a conocer que la morosidad desde la década del siglo XXI se viene comentando haciendo mención a los incumplimientos de pago por ende se describen los factores de estos incumplimientos de deudas que podrían ser el aumento del desempleo, los mayores costos de vida, la devaluación de las carteras de ahorros y pensiones y la dificultad de obtener un crédito asequible.

Cantalapiedra (2018), conocidos como créditos dudosos son aquellos que presentan sospechas razonables sobre su reembolso total en los términos acordados contractualmente. Es verdad que son variadas las causas que pueden llegar a motivar retrasos en la cancelación de facturas, pero se debe acotar que no todas ellas son atribuibles a los clientes. Ante la falta de voluntad de un deudor que no paga, a las prácticas que imponen plazos largos de pago o a la imposición de un cliente importante por la que se acepta cobrar más tarde para no perderlo. Sin embargo, detrás del retraso existen otras razones, como son la de no gestión inadecuada del riesgo de crédito y vender a clientes sin utilizar ningún criterio de solvencia en el momento de seleccionarlos, o incurrir en errores en los procesos administrativos, cuya responsabilidad es imputable a la empresa acreedora (párr.17).

Morales y Morales (2014) Menciona que son créditos otorgados los que pasado una vez vencido el periodo no se ha recibido cancelación alguna dentro del término pactado. Lo que vendría perjudicando a toda organización. (p. 153)

Morosidad se describe como pagos tardíos o atrasados y los pagos no realizados siendo distinguido como deudas incobrables en las empresas. Brachfield, (2002), precisa que morosidad se debe a la influencia de los ciclos económicos y a su vez por el incremento de intereses por lo que generalmente estos llevan al aumento de índices de impagos y que lógicamente las que sufren de insolvencia por incumplimiento de los clientes son las empresas lo que se ha convertido en un problema. (p.15-16). Por ende, la falta de cancelación de los adeudos generara en las empresas los notables cuellos de botella.

En relación a las dimensiones Brachfield (2000), detalla que son diversos los motivos de impagos de los clientes entre las habituales se describe a las siguientes cuatro:

Solvencia financiera: es donde el deudor tiene problemas de liquidez, está atravesando por una crisis, que puede ser originada por que el adeudo emplea su dinero del proveedor para otros gastos u atraviesa algún inconveniente por ejemplo enfermedad, siniestros empresariales, perdida de una venta importante, existencia de una verdadera incapacidad administrativa del cliente lo cual implica no poder hacer frente a sus pagos, el adeudo atraviesa por situaciones de insolvencia transitoria o este es un moroso profesional. En relación a la insolvencia puede estar representada por una crisis económica y financiera originada por un conjunto de causas (p.43).

Brady and Woodward. (2015). they specify that financial solvency is the ability to cancel debts, increase income, improve old habits that have limited economic success and turn their economic weaknesses into strengths. Solvency is paramount, because being solvent can not only help you avoid the negative consequences and economic flaccidity (such as having bad credit and not being able to make ends meet, dealing with calls and letters from creditors). Being solvent will also allow the fulfillment of economic objectives (Pg.18-20).

They mention that the financial offensive position means taking measures to increase their income, the solvency approach beyond the basic aspects makes the

attitudes of abundance, leadership, innovation and entrepreneurship incapie. Therefore, the crisis that leads debtors to a situation of insolvency can be financial crises, which are based on the shortage of financial resources in the short and medium term, or economic crises, which originate in the nature of the business activity or the beginning of the insolvency of the debtor coexist as many economic factors as financial. Brady and Woodward (Pg.127).

Por lo que Brachfield (2000) destaca que es importante averiguar a qué categoría de insolvencia pertenece el deudor así tenemos. Insolvencia sobrevenida: se origina por situaciones externas por lo que un cliente deja de atender sus compromisos de pago ya sea por ventas bajas, falta de liquidez o pérdida de un cliente importante. Insolvencia fortuita: estas no se pueden predecir por lo regular hace referencia a siniestros como incendios o pérdida de bienes relacionados directamente con el giro de su negocio. Insolvencias transitorias: son situaciones temporales por las que un deudor no puede cumplir con sus compromisos económicos, por lo que se debe tener en cuenta si es de corta o larga duración. Insolvencias definitivas: en este ámbito hace mención al cierre definitivo o liquidación de la empresa deudora. Insolvencias de origen: son las que ya existían al momento de conceder un crédito por lo que el responsable es el acreedor debido a que debe corroborar e informarse de la situación de crédito del cliente. Insolvencias intencionales: son provocadas por el mismo deudor para poder evadir sus deudas en un largo plazo (p.44-46).

Falta de gestión empresarial: Es una del montón de causas que existen; uno de los factores más específicos que origina la gran parte de los retrasos en pagos es por falta de calidad en gestión del propio proveedor esto va a ocasionar que los clientes reserven sus cancelaciones pendientes hasta darles solución a algún problema presentado. Los problemas más comunes son los de tipo técnico tales como, defectuosa o incorrecta mercadería, calidad o cantidad del producto, características del producto, asimismo el tipo administrativo que serían facturas defectuosas, la no aplicación de promociones, no efectuar los descuentos pactados y la no realización correcta de aplicación de pagos (Brachfield, 2000, p.22).

Intencionalidad: es otra gran causa para la no cancelación del deudor, es precisamente la deficiencia del cliente para pagar en el tiempo establecido sus facturas. Se considera necesario diferenciar entre dos grupos de deudores; el

primer grupo lo componen aquellos morosos que al verse con poca financiación usan como medio el retraso de pagos a proveedores pues les resulta más barato; por otro lado, los del segundo grupo lo componen los morosos con experiencia debido a que su intención es no pagar (Brachfield, 2002, p.42).

Gestión de cobro: Partiendo desde el inicio que los clientes no tienen prisa para cancelar o pagar, una causa de las más comunes que se generan en la misma empresa es que no existen procedimientos adecuados para un control como tampoco se realiza seguimiento al cobro de las deudas de los clientes a lo que se le agrega la falta de personal conocedor de la gestión de créditos y cobros, esto genera retraso en los pagos de facturas y otros casos el no pago. (Brachfield, 2000, p. 23).

Brachfield (2002), dice que la morosidad se ha convertido en un obstáculo para las organizaciones y conocer e identificar los 3 tipos de deudores con el fin de llegar a recuperar el dinero de la empresa es beneficioso, así se tiene:

Morosos fortuitos: son identificados como los que carecen de liquidez y por lo tanto no pueden cumplir con sus pagos se recomienda alargar los plazos de pago.

Morosos intencionales: es el tipo de cliente moroso que puede pagar, pero al mismo tiempo no paga motivo por lo cual llega a pagar la factura, pero lo hace con mucha posterioridad a la fecha de vencimiento. Morosos negligentes: son los que no se interesan por pagar ni saber la fecha final de pago por lo que gastan en otras cosas (p.51).

Brachfield (2000), especifica los requisitos que debe cumplir el acreedor para incluir a un deudor en un registro de morosidad ya sea porque no quiere o no puede liquidar su deuda, el acreedor y el responsable del registro de morosidad están obligados a cumplir ciertos requisitos antes de registrar la incidencia de cobro en un fichero de morosidad. Primero: Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos: existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada, que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de proceder al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico, requerimiento previo de pago a quien

corresponda del cumplimiento de la obligación, esperar 3 meses desde que se produce el impago para dar la oportunidad al deudor de pagarlo antes de comunicar la incidencia de cobro al fichero de morosidad. Segundo: referente a este punto se dice que el acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato, el tiempo pactado y efectuar el requerimiento, y de ser el caso el no producirse el pago en el término previsto para ello. Tercero: El responsable deberá notificar a los interesados en relación al registrado de datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, además de una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en términos establecidos. Cuarto: Respecto a la conservación de los datos, el reglamento establece que sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos que respondan con veracidad a la situación de la deuda en cada momento concreto. El pago o cumplimiento de la deuda determinará la cancelación inmediata de todo dato relativo a la misma. En los restantes supuestos, los datos deberán ser cancelados cuando se hubieran cumplido seis años contados a partir del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico. Quinto: Al acceso a la información contenida solo podrá ser consultada por terceros siempre y cuando precisen enjuiciar la solvencia económica del afectado (p.62).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

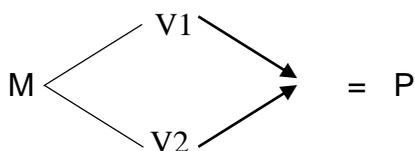
Este análisis es de enfoque mixto: es decir descriptivo y propositivo. Debido a que se ha trabajado con hechos reales los cuales se han registrado, evaluado e interpretado a través datos numéricos, de carácter propositivo porque se presenta una propuesta para resolver el problema.

Tamayo (2004), "Preciso que un análisis es de tipo descriptivo cuando se trabaja o efectúa sobre hechos reales; además sus características son interpretadas de forma correcta de tal manera que se logra describir el problema, hipótesis, marco teórico, población entre otros" (Pg. 46-47).

3.1.2. Diseño de investigación:

De carácter no experimental porque no se realizó pruebas ni se manipulo variables y se efectuó en un tiempo determinado en la empresa.

Esquema:



Donde:

M = Muestra en estudio.

V1= Estrategia de cobranza

V2= Morosidad

P = Propuesta.

Hernández et al. (2014) precisaron que este tipo de diseño no experimental se da de forma natural tal cual se observan dichos fenómenos para después ser analizados dicho de otra manera observar situaciones existentes (p.149).

3.1.3. Metodología de la Investigación

El estudio es de carácter deductivo porque se parte de aspectos generales para llegar a una conclusión. Del Cid et al. (2011), detallan que cuando se inicia de lo común a lo particular se practica la deducción, desde este punto se procede a buscar datos empíricos que convaliden una explicación, y si al formular una idea como hipótesis esta tiene sustento real (deducción) (P.22).

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Independiente

Estrategias de cobranza: Se definen como las formas que permiten acceder e implantar formas de cómo y cuándo realizar un cobro asimismo los criterios que se deben tener en cuenta para una negociación. Morales y Morales (2014, p.146).

3.2.2. Variable dependiente

Morosidad: Descrito como pagos tardíos o atrasados y los pagos no realizados siendo distinguido como deudas incobrables en las empresas. Brachfield, (2002, p.15-16).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (2003), “Detalla que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114). La población estuvo conformada por los clientes de la empresa Total World Coporation S.A.C.

3.3.2. Muestra

Bernal, (2010). Describe que la muestra es una parte de la población la cual se selecciona con el fin de obtener información precisa para la realización de un estudio (p161). En relación con la muestra se ha tomado para una población finita a 200 clientes activos.

3.3.1. Muestreo

Se ha creído conveniente tomar como muestra sólo a 30 clientes situados en Chiclayo debido a la limitación por temas económicos y de ubicación geográfica (clientes en diferentes ciudades del país).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Arias (2006), “Manifiesta que la encuesta, es una técnica que pretende obtener información de un grupo o muestra de personas relacionada con un tema en particular, del mismo modo menciona que la encuesta puede ser oral o escrita” (p.72). Por lo que en esta investigación la técnica utilizada para la recopilación y registro de datos es la encuesta la cual será aplicada a la muestra seleccionada.

3.4.2. Instrumentos:

Arias, (2006). Detalla que un instrumento es un formato, dispositivo o recurso (escrito o digital) con una serie de preguntas para recolectar datos y como ejemplo tenemos el denominado cuestionario este debe ser llenado por el encuestado (p.74). El instrumento empleado es una hoja de cuestionario con una serie de preguntas establecidas de acuerdo con la escala de Likert en relación con ambas variables.

Tabla 1. *Escala de Likert*

Denominación	Codificación
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Fuente: elaboración propia

3.4.3. Validez

Hernández, R, et al. (2014), precisa que la validez de un instrumento se va a evaluar en base a todo tipo de evidencia. Asimismo, detalla que todo instrumento de medición va a ser evaluado por expertos conocedores del tema (p.204).

Tabla 2. *Juicio de Expertos*

Validadores	Resultados
Mg. Vílchez Cabrera Miguel Santos	Bueno
Mg. Valera Aredo Julio Cesar	Bueno
C.P.C. Collantes Palomino Hugo	Muy Bueno
Total	Bueno

Fuente: elaboración propia

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se determinó mediante la utilización del alfa de Cronbach.

Tabla 3. *Evaluación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Categoría	Valores	Cualidad
Coeficiente Alfa de Cronbach	> 0.9-1	“Se considera excelente”
	> 0.8	“Se considera bueno”
	> 0.7	“Se considera aceptable”
	> 0.6	“Se considera cuestionable”
	> 0.5	“Se considera pobre”
	< 0.5	“Se considera inaceptable”

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	30	100,0
Casos Excluido	0	,0
Total	30	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS21.

El procesamiento de datos se aplicó a un total de 30 ítems conformado por los clientes de la empresa Total World Corporation S.A.C, para la medición de las variables estrategias de cobranza y Morosidad.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	21

Fuente: Programa estadístico SPSS21.

El resultado de fiabilidad obtenido es de 0,808 considerado como bueno lo que significa que los ítems del cuestionario son confiables en un 80%. Además, se determina que el instrumento es fiable para ambas variables.

3.5. Procedimientos

El procedimiento utilizado incluye la solicitud y aceptación de la empresa Total World Corporation S.A.C. para la realización de dicha investigación.

Se da a conocer los objetivos que persigue la investigación, acto seguido se ha dado a conocer del diseño el cual es descriptivo-propositivo, se seleccionó la población, compuesta por 200 clientes, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, tomando como muestra a 30 clientes, el tipo de instrumento utilizado es el cuestionario el cual consta de 21 preguntas con una escala de Likert de 5 categorías con aplicación en la ciudad de Chiclayo. Luego de recopilar información se ha pasado al procesamiento y tabulación de los resultados, los cuales han sido analizados e interpretados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Respecto al análisis de la información obtenida de acuerdo a las variables se utilizó el programa estadístico informático IBM SPSS21 para poder determinar la fiabilidad de la investigación y la hoja de cálculo Excel para medir el nivel de cada variable.

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio se ha llegado a cumplir con los criterios y parámetros establecidos por la universidad, así como las NORMAS APA.

Credibilidad o valor de la verdad, conocido como autenticidad, es importante porque permite poner en evidencia los fenómenos y las experiencias humanas, se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación deben tener en relación con el fenómeno observado.

La confidencialidad, hace énfasis en la seguridad y protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación. Por lo que la confidencialidad hace referencia al anonimato en la identidad y a la privacidad de la información que es brindada por estos (Malpica, 2012).

Por otro lado, se respeta las respectivas referencias bibliográficas pertenecientes a cada autor. De igual forma también se garantizó confidencialidad y anonimato sobre la información otorgada por los encuestados.

IV.RESULTADOS

1. Respecto al objetivo (a) Medir el nivel de estrategias de cobranza: La percepción del nivel de estrategias es regular indicado con una puntuación “media” de 2.79.

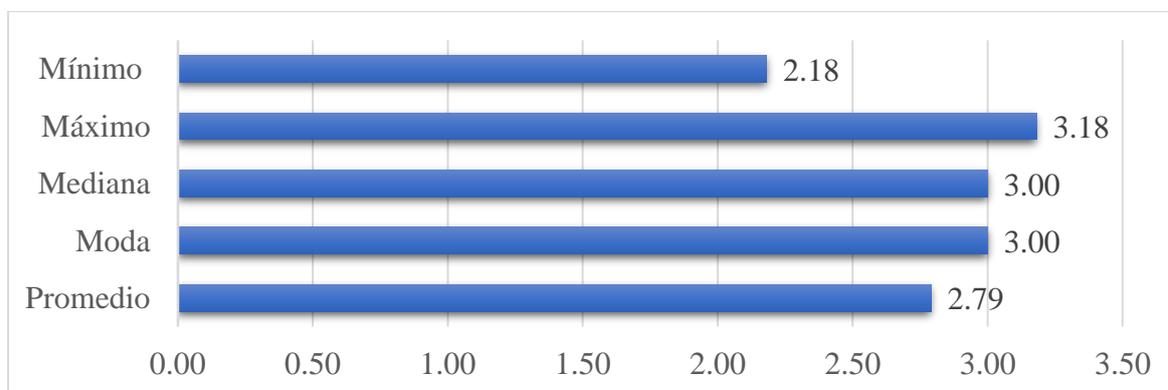
Tabla 6. *Medición de los niveles de percepción variable 1*

Estrategias de cobranza					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
	a	e	válido	acumulado	
Válido	24,00	1	3,3	3,3	3,3
	25,00	2	6,7	6,7	10,0
	26,00	2	6,7	6,7	16,7
	29,00	4	13,3	13,3	30,0
	30,00	4	13,3	13,3	43,3
	31,00	3	10,0	10,0	53,3
	32,00	5	16,7	16,7	70,0
	33,00	2	6,7	6,7	76,7
	34,00	5	16,7	16,7	93,3
	35,00	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente: Programa estadístico SPSS21.

Figura 1

Medición de tendencia central



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: según la percepción de los encuestados opinaron que el nivel de estrategias de cobranza se encuentra en un promedio regular lo que significa que no existe una adecuada aplicación de estrategias de cobranza para la mitad de los encuestados (50%) los cuales dijeron que el nivel es menor a 3 y el otro 50% que es mayor a 3 indica una aplicación adecuada por lo que se ha visto conveniente la implementación de estrategias de cobranza.

2. Respecto al objetivo (b) Medir el nivel de morosidad: La percepción del nivel de morosidad es regular equivalente a 2.91. Asimismo, el 50% de los encuestados tiene un nivel de percepción menor a 3 y el otro 50% mayor a 3.

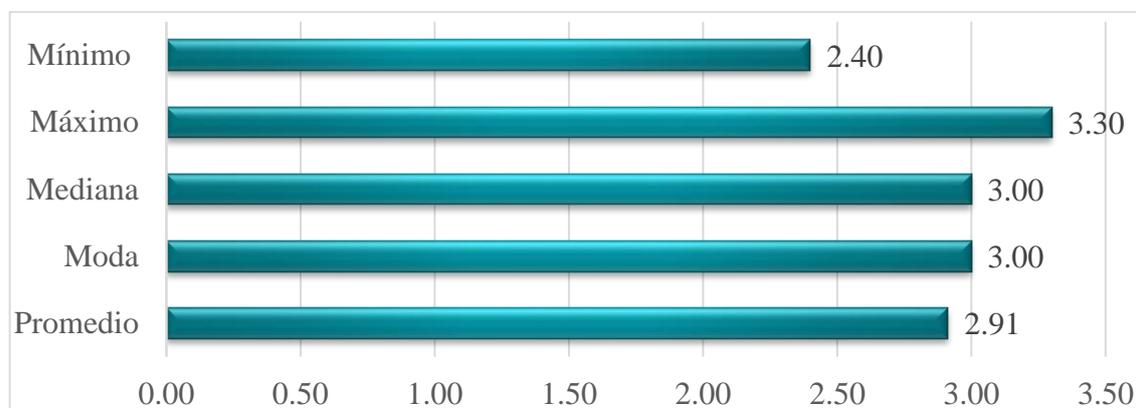
Tabla 7. *Medición de los niveles de percepción variable 2*

Morosidad					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
	a	e	válido	acumulado	
Válido	24,00	1	3,3	3,3	3,3
	25,00	1	3,3	3,3	6,7
	26,00	3	10,0	10,0	16,7
	27,00	4	13,3	13,3	30,0
	28,00	1	3,3	3,3	33,3
	29,00	4	13,3	13,3	46,7
	30,00	8	26,7	26,7	73,3
	31,00	4	13,3	13,3	86,7
	32,00	1	3,3	3,3	90,0
	33,00	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente: Programa estadístico SPSS21.

Figura 2

Medición de tendencia central



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: el nivel de morosidad se encuentra en un promedio regular de 2.91 lo que significa que al no aplicar adecuadamente estrategias de cobranza los índices de morosidad tendrían tendencia a incrementar.

3. Respecto al objetivo (c) establecer la relación entre estrategias de cobranza y morosidad: La correlación entre ambas variables es 0.451; indicando una correlación positiva, moderada y directa lo que significa que si una variable incrementa la otra hace lo mismo.

Tabla 81. *Tabla de correlación Spearman*

Correlaciones			Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	30	30

Fuente: Programa estadístico SPSS 21

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman es de 0.451 con la existencia de una correlación positiva moderada, con un margen de error de 0.05 que significa que el nivel de error es bajo; dicho de otro modo, el nivel de confianza que se puede predecir de los datos tiene una confiabilidad de 95%.

4. Respecto al objetivo (d) formular estrategias de cobranza para gestionar la morosidad; se determinó la presentación de una propuesta con un periodo de aplicación de 8 meses, con la formulación de 10 estrategias generales que ayudarían a realizar una cobranza adecuada, 4 responsables y 1 presupuesto de S/ 8500 nuevos soles y de esta manera reducir el nivel de morosidad en Total World Corporation S.A.C.

V.DISCUSIÓN

En este punto se pretende contrastar la obtención de resultados de la muestra realizada a los 30 clientes de la empresa con las teorías relacionadas y antecedentes encontrados ya sea para confirmar o refutar los datos encontrados.

En relación con el objetivo (a). Medir el nivel de estrategias de cobranza. La percepción de los encuestados asegura que no se aplican las estrategias adecuadamente en relación a los cobros; dado que el nivel de estrategias es 2.91 de regular a bajo, lo que significa que hay una similitud con lo que detalla Hinojosa, (2018) en relación a que no existe una adecuada gestión de recursos, por lo que se deja pasar el tiempo para cobrar las deudas vencidas y estas no son cobradas en momento oportuno.

Contrastando con las teorías o definiciones de los autores Morales y Morales, (2014). Precisan que al aplicar o establecer estrategias adecuadas estas estarían orientadas a alcanzar las metas trazadas del área cobranza lo que conlleva generalmente a traer consigo pagos puntuales.

Respecto al objetivo (b). Medir el nivel de morosidad. Dada la percepción de los encuestados el nivel de morosidad es medio con una puntuación de 2.91. De tal manera que la morosidad se encuentra en un nivel regular, por lo que Tumbaco (2017) Opina que al no existir un adecuado análisis de capacidad del cliente y de los recursos de la empresa, se incrementaría las cuentas por cobrar.

Por otro lado, Ruiz, (2018). Detalla en su tesis que al área de créditos y cobranza tiene influencia en la morosidad, concluyendo que a una baja/mala gestión de las áreas de créditos y cobranzas el nivel de morosos aumentara por lo que se establece lineamientos y controles precisos para brindar créditos por ende recuperar los impagos respectivos de cada deudor. Para contrastar con la teoría respecto a morosidad según Brachfield, (2002). Precisa que la influencia en los índices de morosos en gran parte se debe a la gestión realizada por la organización y que son estas las responsables del incremento del incremento de los índices.

Respecto al objetivo (c). Establecer la relación de estrategias de cobranza y morosidad. La relación entre ambas variables es 0.451; correlación positiva, moderada y directa lo que significa que si una variable incrementa la otra hace lo

mismo. Por lo que Petrus (2017) indica que se debe garantizar que exista una relación de recaudación efectiva e implementación de políticas, regulaciones, procesos, procedimientos y sistemas en todos los municipios, para obtener la recaudación de las deudas vencidas.

De la misma manera el autor Ruiz, (2017). Especifica en su estudio con título influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa QROMA S.A. que existe una relación entre ambas variables, llegando a concluir que existe influencia importante de la gestión de cobranza sobre morosidad.

Para contrastar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad con la teoría de Brachfield, (2000). Precisa que la morosidad se da por diversos problemas pero de las causas más generales se generan en el entorno de la empresa debido a la escases de procedimientos convenientes de control al realizar un seguimiento y cobro de deudas de los deudores a esto se suma la falta de colaborador capacitado acerca de gestión de créditos y cobros, generando retrasos en los pagos de facturas y en muchos otros casos, por lo que claramente se evidencia que existe un relación de las variables ya mencionadas.

De esta manera para llegar a reducir los índices sobre morosidad se debe implementar campañas para hacer que los clientes tomen conciencia plena sobre lo importante que es realizar pagos a tiempo y así buscar un mejor rendimiento a través de las estrategias de cobranza en las áreas de Cobranzas y Facturación.

Respecto al objetivo (d). Formular estrategias de cobranza para gestionar la morosidad. Se detalla que al proponer estrategias de cobranza estas van a ayudar a obtener una cobranza óptima; dada a la reducción de los niveles de morosidad puesto que, al no aplicarse adecuadamente las estrategias estas llevan a incrementar los niveles de clientes morosos.

Por lo que se llega a discutir con la investigación de los autores Bardales y Manay, (2017). Referido a que existe una similitud en ambas investigaciones al no hallarse que los gestores de cobranza utilizan estrategias o aplican un plan, puntualizan en su tesis con denominación, Plan Estratégico para Reducir la Morosidad en Clientes de la Empresa Molitalia S.A. que esta herramienta permite establecer cuáles serían los elementos estratégicos que se deban definir para hacer

cumplir la misión y visión de la empresa. Por lo cual crearon técnicas para recuperar cartera morosa; por lo que describen planes de cobranza, negociación de deudas y entrevistas con el deudor, con el objeto de incentivar o motivar a los clientes morosos a pagar sus deudas.

Para contrastar con las teorías o definiciones; en el punto cuatro denominado grupos de interés de los autores Morales y Morales, (2014). Puntualizan que al contar con retrasos temporales de pagos cada empresa debe de contar con un plan o formulación de estrategias para el logro de resultados positivos.

Respecto al objetivo general se detalla que al proponer estrategias de cobranza para reducir la morosidad; existe una similitud dado que la propuesta de estrategias de cobranza de hacerse efectiva ayudara a limitar la morosidad en la empresa, según los resultados obtenidos menos del 50% especifican que las estrategias de cobranza no son aplicadas. Según el autor Contreras, (2017). Opina que las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa peruana S.A. permitirían disminuir la morosidad de los clientes ya que según especifica la empresa no cuenta con estrategias de cobranza adecuadas por lo que el área se encuentra con sobre carga de esta manera no permite a esta desenvolverse de manera positiva, generando problemas para la empresa.

Asimismo, el autor Zambrano, (2018) en su tesis con el título Propuesta de estrategias en la gestión de cobranza para la empresa Artefacta, detalla que al proponer un plan estratégico más adecuado y eficaz para la implementación de mejorar en la gestión de cobros ayudaría a la formulación de estrategias, las cuales permitan establecer mejores alternativas.

VI.CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico (a). Se concluye que el nivel de estrategias de cobranza, según los resultados el nivel de estrategias es malo con una puntuación de 2.79, lo que indica que no existe una adecuada aplicación de estrategias. Asimismo, el 50% de los encuestados tiene un nivel de percepción menor a 3 y el otro 50% mayor a 3.

Respecto al objetivo (b). Se concluye que el nivel de morosidad según resultados obtenidos es de 2.91 en promedio (regular) por lo que al aplicarse las estrategias de cobranza la tendencia sería obtener mínimos niveles de morosidad.

Respecto al objetivo (c). Se concluye que, si existe correlación entre las variables estrategias de cobranza y morosidad, cuyo resultado es 0.451 de correlación positiva, moderada que significa que si una variable incrementa la otra hace lo mismo y viceversa.

Respecto al objetivo (d). Se concluye, que para formular estrategias de cobranza es necesario la evaluación mediante una herramienta de análisis en este estudio se ha utilizado la matriz FODA para determinar que estrategias son las más convenientes implementar.

En relación a las hipótesis se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis H1 porque según los resultados se muestra una relación lo que indica que si proponemos estrategias de cobranza los niveles de morosidad se reducirían.

Respecto al objetivo general, se planteó un plan de estrategias de cobranza y que al hacerse efectivo ayude a reducir la morosidad en la empresa Total Word Corporation S.A.C. basándonos en los resultados obtenidos de los encuestados ya que el 50% especifican que las estrategias de cobranza no son aplicadas correctamente. El plan para gestionar la morosidad presenta una propuesta con un periodo de aplicación de 8 meses, con 10 estrategias generales, 4 responsables, 1 presupuesto de s/. 8500

VII.RECOMENDACIONES

En relación a las recomendaciones están enfocadas y/o dirigidas a orientar la temática investigada para profundizar, ampliar, continuar o cambiar el objeto de la investigación; tal como lo indica la guía de trabajo de investigación según resolución R. N°0089-2019/UCV en las siguientes dimensiones:

- a) Hallazgos encontrados: Los resultados ratifican lo referido a la correlación positiva moderada, que en efecto a “mayor nivel estrategias para cobrar mayor sería la gestión para reducir el nivel de morosidad”, se recomienda tomar como punto de partida los resultados obtenidos para la empresa y con esto replantear la actual gestión de cobranza.
- b) Metodología: Una futura investigación debería plantearse a nivel experimental o longitudinal para medir hechos y no percepciones.
- c) Instrumentos: Los instrumentos para recolección de datos del tema cobranzas y morosidad deberían validarse por un colegio de profesionales referido al ámbito de la empresa. Esta herramienta se convierte en un factor crítico para el que investiga esta temática, dado que los tesisistas encuentran distorsionados enfoques del contenido para ser utilizados en la investigación

VIII.PROPUUESTA

TÍTULO: PLAN DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS EN LA EMPRESA TOTAL WORLD CORPORATION S.A.C. 2018.

7.1 Diagnostico

Dentro de los problemas que aquejan a la empresa Total World Corporation S.A.C, se observa con gran preocupación la falta de aplicación de estrategias de cobranza, lo que viene generando retrasos en los pagos de los clientes, índices de morosidad inestables y falta de liquidez, lo que impide que la empresa tenga estabilidad económica y financiera. Además del desconocimiento en temas relacionados a la gestión de cobranzas y reducción de morosidad por parte de los colaboradores.

La presente propuesta busca brindar una herramienta que contribuya a la reducción en los niveles de morosidad de Total World Corporation S.A.C., enfocados en obtener una mejor respuesta de pago de los clientes través del uso eficiente de las estrategias de cobranza.

7.2 Objetivo general

Reducir la morosidad a través de las estrategias de cobranza en Total World Corporation S.A.C. en un periodo de 4 bimestres para el año 2018.

7.3 Objetivos específicos

- a) Realizar un análisis utilizando como herramienta la matriz Foda, que permita a Total World Corporation S.A.C determinar las mejores estrategias de cobranza.
- b) Plantear estrategias de cobranza con el fin de disminuir la cartera morosa.
- c) Determinar el presupuesto del plan de estrategias de cobranza para la reducción de morosidad.

7.4 Instrumento de Análisis

a. Matriz FODA

Para la determinación de estrategias se ha utilizado la herramienta de análisis FODA, debido a que es uno de los análisis más viables para este tipo de investigación,

Tabla 2. Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Call center de atención al cliente. - Trabajo en equipo. - Distribución de las áreas de trabajo - La práctica de valores. - Distribución de rutas de venta. - Comunicación entre el cliente y la empresa para verificar la conformidad que su pedido - cultura organizacional - Calidad de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Avance tecnológico - Licitaciones públicas del estado - Convenios con empresas transportistas - El ingreso de nuevos laboratorios en el mercado - Línea de productos propios - Ventas al contado - Expansión.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Disolución de la Sociedad. - Movilidad para el transporte de la mercadería - Demanda insatisfecha - Quiebres de Stock. - capacitación y preparación de los trabajadores. - Controles de calidad - Dependencia Financiera - Limitado capital de trabajo - Compromiso de los trabajadores - Categorización de clientes - Clientes deudores 	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia. - Inflación, inestabilidad política y económica. - Incremento de precios. - Cambio climático. - Cambio de políticas de venta de nuestros proveedores. - Retiro del mercado de algunos productos de buena rotación - Restricción de productos - Fluctuaciones del mercado - Aumento de la morosidad

Fuente: Elaboración propia

Tabla 103. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Call center de atención al cliente.	0.05	4	0.2
Trabajo en equipo.	0.06	4	0.24
Distribución de las áreas de trabajo.	0.02	4	0.08
Práctica de valores.	0.03	3	0.09
Distribución de rutas de venta.	0.01	3	0.03
Comunicación entre el cliente y la empresa para verificar la conformidad de su pedido.	0.03	3	0.09
Cultura organizacional.	0.04	3	0.12
Calidad de los productos.	0.10	4	0.4
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Disolución de la Sociedad.	0.02	2	0.04
Movilidad para el transporte de la mercadería.	0.02	2	0.04
Demanda insatisfecha.	0.08	2	0.16
Quiebres de Stock.	0.10	1	0.1
Capacitación y preparación de los trabajadores.	0.07	1	0.07
Controles de calidad.	0.04	2	0.08
Dependencia Financiera.	0.05	1	0.05
Limitado capital de trabajo.	0.06	1	0.06
Compromiso de los trabajadores	0.08	1	0.08
Categorización de clientes.	0.05	1	0.05
Clientes deudores.	0.09	1	0.09
TOTAL	1		2.07

Fuente: Elaboración propia

El resultado de 2.07, determina que nuestra empresa no se encuentra fortalecida para superar las debilidades.

Tabla 11. Plan de acción con estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la empresa Total World Corporation S.A.C.

Variable1: Nivel de Percepción de las estrategias de cobranza		Estrategias de Cobranza			Indicador		Cronograma Bimestral				Inversión	Responsables	
		Oportun.	Amenzas				Actu al	Proye ctado	1	2			3
Item	Debilidades: <3	Estrategias			Total	Actual					Proye ctado	1	
		DO	DA	Total									
		Min-Max	Min-Min				10	10	20				
1	¿Cómo califica el nivel de estrategias de cobranza de acuerdo a la condición de venta otorgado por la empresa en relación al nivel de morosidad?	x	x	2	2.37	4	Planificación	Capacitación	Aplicación	Medición	494.55	Gerencia, Administración, Créditos y cobranzas	
2	¿Cómo califica la ventaja de contar con historial crediticio acorde a su comportamiento de pago en relación al nivel de morosidad?	x	x	2	2.73	4					494.55		
3	¿Cómo califica el envío de recordatorios de pago según las estrategias de cobranza cuyo efecto impactaría en el índice de morosidad?	x	x	2	2.89	4					494.55		
4	¿Cómo califica el nivel de reclamos realizados por los clientes que afectaría al nivel de morosidad?	x	x	2	2.93	4					494.55		
5	¿Cómo califica la compra en exceso que influiría en el nivel de morosidad?	x	x	2	2.93	4					494.55		
6	¿Cómo califica el nivel visitas como estrategia de cobranza que influiría en el nivel de morosidad?	x	x	2	2.8	4					494.55		
7	¿Cómo califica el nivel estrategia que utiliza los reportes de cobranza que impactaría en el nivel de morosidad?	x	x	2	2.83	4					494.55		
8	¿Cómo califica el nivel de recuperación de créditos utilizando las estrategias actuales y que impactaría el nivel de morosidad?	x	x	2	2.8	4					494.55		
9	¿Cómo califica el nivel de la estrategia de registrar en la central de riesgo (Infocord) que impactaría en el nivel de morosidad?	x	x	2	2.23	4					494.55		
10	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de cobranza que utiliza acciones legales según el nivel de morosidad?	x	x	2	2.97	4					494.55		
		Estrategias			Indicador						Inversión		
Item	Fortalezas: >3	FO	FA	Total	Actual	Proye ctado					494.55		
		Max-Max	Max-Min				1	1	2	494.55			
11	¿Cómo califica las llamadas telefónicas para indicar la fecha de pago como estrategias de cobranza según el nivel de morosidad?	x	x	2	3.23	4					494.55		
TOTAL		11	11	22	3	4					s/ 5440		

Fuente: Encuestas

Tabla 42. Plan de acción con estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la empresa Total World Corporation S.A.C.

Variable1: Nivel de Percepción de las Morosidad		Morosidad			Indicador		Cronograma Bimestral				Inversión	Responsables
		Oportun.	Amenzas				1	2	3	4		
Item	Debilidades: <3	Estrategias			Actual	Proyectado	1	2	3	4	S/ 2,040.00	
		DO	DA	Total								
		Min-Max	Min-Min									
1	¿Cómo califica el nivel de morosidad considerando la capacidad de pago en relación con las estrategias de cobranzas?	x	x	2	2.77	4	Planificación	Capacitación	Aplicación	Medición	340.00	Gerencia, Administración, Créditos y cobranzas
2	¿Cómo califica el nivel de morosidad si se considera notas de crédito por devoluciones?	x	x	2	2.87	4					340.00	
3	¿Cómo califica el nivel de capacitación de personal en relación a la estrategia de cobranza?	x	x	2	2.97	4					340.00	
4	¿Cómo mediría el nivel de clientes incumplidos según la morosidad en relación a las estrategias de cobranza?	x	x	2	2.9	4					340.00	
5	¿Cómo califica en nivel de intereses por retraso de pago como estrategia de cobranza?	x	x	2	2.9	4					340.00	
6	¿Cómo mediría el nivel llamadas telefónicas como estrategia de cobranza?	x	x	2	2.93	4					340.00	
Item	Fortalezas: >3	Estrategias			Indicador		1	2	3	4	Inversión	
		FO	FA	Total	Actual	Proyectado						
		Max-Max	Max-Min									
7	¿Cómo califica el nivel de “días de mora” en relación con estrategias de cobranza?	x	x	2	3.67	4					1020.00	
8	¿Cómo mediría el nivel de cumplimiento de políticas de cobro otorgadas por la empresa en relación a las estrategias de cobranza?	x	x	2	3.03	4					340.00	
9	¿Cómo califica el nivel conformidad de pedidos en relación a las estrategias de cobranza?	x	x	2	3	4					340.00	
10	¿Cómo califica el nivel de resolución de quejas brindadas por la empresa como estrategia de cobranza?	x	x	2	3.1	4					340.00	
Total		10	10	20	3	4					s/ 3060	

Fuente: Encuestas

7.5 Estrategias

- ✓ Clasificar a los clientes por el comportamiento de pago según el último trimestre.
- ✓ Elaborar un sistema de cobranza acorde con la clasificación del cliente.
- ✓ Capacitación a los colaboradores encargados en temas crediticios.
- ✓ Descuentos del 3% por pronto pago en el total de su compra.
- ✓ Enviar estados de cuenta vía WhatsApp o correo electrónico.
- ✓ Revisión de facturas a clientes: Se verificará que lo facturado corresponda con la orden solicitada por los clientes de Total World Corporation S.A.C.
- ✓ Realizar la programación de pago a clientes en las fechas previamente definidas de acuerdo con las políticas de Total World Corporation S.A.C., tomando en cuenta los días de crédito y días pendientes de pago.
- ✓ Realizar aclaraciones y conciliaciones con clientes, para el pago de facturas pendientes.
- ✓ Reportar a la central de riesgo Inforcord a los clientes con atrasos de pago de 90 días.
- ✓ Tomar acciones legales en el caso de los clientes con cuentas incobrables.

REFERENCIAS

- Aguilar G. y Camargo G. (2002, 01 de diciembre). Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras. *Economía*. Pontificia Universidad Católica del Perú. *Volumen XXV* (N. °50). P 96-97. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558>
- Aguilar, L. y Chuquimamani, L. (2012, 01 de enero). Causas de la morosidad de créditos rurales en la región. *Científica Investigación Andina*. Recuperado de: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/144>
- Arias, F. (5 ed.). (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Atukunda, S. (2014), Analytical Study Of Delinquency Management in Commercial Banks In Uganda A Case Of Stanbic Bank (U) Limited. *International Academic Journal*. Retrieved from: <http://dspace.mak.ac.ug/bitstream/handle/10570/4910/Atukunda-cobams-masters.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Baldeos, A., Lioo, F., Garivay, F. (2017). La estrategia de las pequeñas empresas industriales en la región Lima. *Big Bang Faustiniiano*. Recuperado de: <http://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/162/155>
- Bardales, L y Manay, N. (2017). *Plan Estratégico para Reducir la Morosidad en Clientes de la Empresa Molitalia S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel- Perú.
- Bernal, C. (3^{ra} Ed) (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brachfiel, P. (2000a). *Jaque a los impagados*. España: Gestión 2000.
- Brachfiel, P. (2002). *Recobrar impagos y negociar con morosos Finanzas y Contabilidad*. España: Ilustrada.

- Brady, C & Woodward, O. (1st edition). (2015). *Financial solvency. Offensive and defensive positions and the playing field of the economy*. United States of America Obstacles Press.
- Cantalapiedra, M. (11, jul, 2018). *Gestores de riesgo Morosidad*. Recuperado de: <http://www.gestoresderiesgo.com/tag/morosidad>.
- Celis, J. (2017). Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. *Horizonte empresarial* vol.4 Núm. 2 (2017): vol.4 / N° 2 . Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/762/663>
- Chavarín R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Mexicana Economía y finanzas*. vol.10 (n°.1). p 35-36. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073.
- Cherkasheninova, M. (2016). En su investigación con título “*the regulation of debt collection agencies in the us: lessons for Kazakhstan*”. Central European University. EE. UU.
- Contreras, R. (2017). Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Despensa Peruana S.A. Chiclayo 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Pimentel, Perú.
- Del Cid, A. Méndez, R y Sandoval, F. (2°da Ed). (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México. Pearson Educación.
- Deville. J. (1st Edition). (2015). *Living Economies of Non-compliance Consumer credit, collection of debts and capture of affection*. Londres.
- Dos Santos Morão Lourenço, A., & Carmo Oliveira, E. (2017). Determinants of debt: Empirical evidence on firms in the district of Santarém in Portugal. *Contaduría y Administración*, 62 (2), 625-643. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39557277010>
- Fernández Pereira, M., & Agapito, F. (2007). How, How Are Strategies Formed. *Revista de Administração FACES*

Journal, 6 (3), 56-68. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194016905005>

Fred, D. (9^{na} ed.). (2003). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P., & Gutiérrez, J. (2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. *Científica de Ingeniería ciencia, tecnología e innovación*. Recuperado de:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>

Harald B. & Kindström D. (2019) Exploring proactive market strategies, *industry marketing management magazine*. Retrieved from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850118303766#bb0295>

Hernández, R, et al. (5^a Ed). (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. México: MCGRAW-HILL.

Hinojosa, M, (2018). Tesis “*Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener.

Huamán, E. M., & Andía, G. A. (2016). Competencia y calidad de cartera en el mercado micro financiero peruano, 2003-2015: *Revista del departamento de economía*, pontificia universidad católica del Perú. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.18800/economia.201602.003>

Jiménez, N. y Manrique, J. (2014-2015). Gestión de la calidad crediticia y la morosidad. *Revista In Crescendo*, 2018; 9(2): 335-348. Recuperado de:
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2013/1483>

Llaza, M. (2011). Una aproximación a los determinantes de la morosidad financiera de las Pyme en Arequipa. *Revista Veritas* 13(1), 2011. Recuperado de:
<https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/178/102>

- Madeira, C. (2018). Priorización De Pago De Deudas De Consumo En Chile: El Caso De Bancos Y Casas Comerciales. *Economía Chilena*, 21(1), 118-132. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2059598488?accountid=37408>
- Malpica, D (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. Colombia: Aquichan.
- Mendoza, W y Urteaga, H. (2015). Estrategias Financieras para la Recuperación de Créditos en la Empresa Comercial Multiservicios B y G Amigo E.I.R.L. Chiclayo – 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.
- Minna S., Mina N., Juhani U., Tero R. (2019), Pages 178-185 the mediation effect of corporate sustainability strategy, *Computer magazine in industry*. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361518307838>
- Morales, A y Morales J, A. (1ª ed. Ebook). (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Mphaka, P. (2017). Strategies for Reducing Microfinance Loan Default in Low-Income Markets. (Tesis doctorada). Walden University.
- Muñoz, J. & Sepulveda, S. (2016) Does managerial discretion affect debt maturity in Chilean firms? An agency cost and asymmetric information approach. *Ecos de Economy*. 20 (43): 65-87. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=329048837004>
- Orna, J. (2016). Creación de valor en la empresa: La estrategia continua. *Quipukamayoc*. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11604/10398>
- Petrus, J. (2017). Debt Management Framework For Western Cape Province Municipalities (Doctoral thesis). Technological University of The Cape peninsula, Cape Town.

- Ruiz, A. (2017). Influencia De La Gestión De Cobranza En La Reducción De La Morosidad En La Empresa QROMA S.A (Tesis pregrado). Universidad de Huánuco. Lima Perú.
- Ruiz, I. (2018). El Área De Créditos Y Cobranzas Y Su Influencia En La Morosidad De La Cartera De Clientes De La Empresa Maccaferri De Perú S.A.C. En La Ciudad De Lima En El Periodo 2013-2015 (Tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Tamayo, M. (4°. ed.). (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: Limusa.
- Tamayo, M., (1997), *El proceso de la investigación científica*, Recuperado de: <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>.
- Tumbaco, L. (2017). Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en Disan Ecuador S.A (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador, Guayaquil.
- Uquillas, A. Y González, C. (diciembre 2017). *Ensayos sobre Política Económica*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/espe/v35n84/0120-4483-espe-35-84-245.pdf>
- Vilchez, P. (2014). Estrategias financieras para el mejoramiento del valor económico agregado. *Revista Quipukamayoc*, 13(25), 87-105. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5430/4662>
- Wangui, D. & Jagongo, A. (2019). Financial risk hedging practices, management strategies and debt capacity: Theoretical review. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 218-230. Retrieved from: http://iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_218_230.pdf
- Zambrano, L. (2018). Propuesta de estrategias en la gestión de cobranza para la empresa ARTEFACTA (tesis pregrado). Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 53. Variable dependiente

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos	Escala de Medición
Estrategias de Cobranza	Es la manera de conocer al deudor y sus motivos del incumplimiento de pago para posteriormente implantar estrategias de cobranza. Es decir, las estrategias de cobranza nos ayudan a hacer que el adeudo cumpla con los créditos que se le otorgo.	Proceso administrativo el cual tiene como prioridad recuperar el monto de sus ventas antes de su fecha de vencimiento, se medirá a través de la evaluación de las dimensiones y situación encontrada en la empresa.	Comportamiento de pago	Condición de venta	¿Cómo califica el nivel de estrategias de cobranza de acuerdo a la condición de venta otorgado por la empresa, que impactaría la morosidad?	Encuesta Cuestionario	Ordinal
				Historial crediticio de los clientes	¿Cómo califica la ventaja de contar con historial crediticio acorde a su comportamiento de pago, que impactaría el nivel de morosidad?		
				Recordatorios de pago por cliente	¿Cómo califica el envío de recordatorios de pago según las estrategias de cobranza cuyo efecto impactaría en el índice de morosidad?		
				Reclamos de clientes	¿Cómo califica el nivel de reclamos realizados por los clientes que afectaría al nivel de morosidad?		
				Llamadas telefónicas	¿Cómo califica las llamadas telefónicas para indicar la fecha de pago como estrategias de cobranza según el nivel de morosidad?		
			Sistema de cobranza	Exceso de productos	¿Cómo califica la compra en exceso que influiría en el nivel de morosidad?		
				Visitas a clientes	¿Cómo califica el nivel visitas como estrategia de cobranza que influiría en el nivel de morosidad?		
				Reportes por cobrar	¿Cómo califica el nivel estrategia que utiliza los reportes de cobranza que impactaría en el nivel de morosidad?		
				Recuperación de créditos	¿Cómo califica el nivel de recuperación de créditos utilizando las estrategias actuales y que impactaría el nivel de morosidad?		
				Registros en la central de Riesgo	¿Cómo califica el nivel de la estrategia de registrar en la central de riesgo (Infocord) que impactaría en el nivel de morosidad?		
				Acciones legales	¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de cobranza que utiliza acciones legales según el nivel de morosidad?		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14. Variable dependiente.

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos	Escala de Medición
Morosidad	Se define a aquellos incumplimientos o retrasos de deudas por alguna obligación de adquirir algo.	Es la manera o forma de llegar a un acuerdo con el deudor para cumplir con el pago de sus deudas. Se medirá con la aplicación de encuestas aplicadas a clientes de la empresa.	Solvencia financiera	Días de mora	¿Cómo mediría el nivel de “días de mora”, sobre la aplicación de estrategias de cobranza?	Encuesta Cuestionario	Ordinal
				Capacidad de pago	¿Cómo califica el nivel de morosidad considerando la capacidad de pago en relación con las estrategias de cobranzas?		
			Deficiente Gestión empresarial	Cumplimiento de políticas de cobro	¿Cómo mediría el nivel de cumplimiento de políticas de cobro otorgadas por la empresa?		
				Notas de crédito por devoluciones	¿Cómo califica el nivel de morosidad si se considera notas de crédito por devoluciones?		
			Capacitaciones al personal	¿Cómo califica el nivel de capacitación de personal, según la realización de cobranza?			
			Clientes incumplidos	¿Cómo mediría el nivel de clientes incumplidos según la morosidad respecto a estrategias de cobranza?			
			Conformidad de pedidos	¿Cómo califica el nivel conformidad de pedidos en relación a las estrategias de cobranza?			
			Intencionalidad	Resolución de quejas	¿Cómo califica el nivel de resolución de quejas brindadas por la empresa como estrategia de cobranza?		
Gestión de cobro	Llamadas telefónicas	¿Cómo mediría el nivel llamadas telefónicas como estrategia de cobranza?					
	Intereses por retraso en pagos	¿Cómo califica en nivel de intereses por retraso de pago como estrategia de cobranza?					

Fuente: Elaboración Propia

Instrumento de recolección de datos

Estimado cliente el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información del sistema de cobranza empleado por la empresa Total World Corporation S.A.C., por esta razón solicitamos su participación desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz.

Agradecemos sus respuestas y le garantizamos que la información brindada será utilizada única y exclusivamente con fines de investigación y garantizando su anonimato. Considere las alternativas siguientes para su respuesta marcado con un aspa (x) la alternativa con la que usted se encuentra conforme.

(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno

Sexo:

Edad:

Estrategias de Cobranza	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica el nivel de estrategias de cobranza de acuerdo a la condición de venta otorgado por la empresa, que impactaría la morosidad?					
2. ¿Cómo califica la ventaja de contar con historial crediticio acorde a su comportamiento de pago, que impactaría el nivel de morosidad?					
3. ¿Cómo califica el envío de recordatorios de pago según las estrategias de cobranza cuyo efecto impactaría en el índice de morosidad?					
4. ¿Cómo califica el nivel de reclamos realizados por los clientes que afectaría al nivel de morosidad?					
5. ¿Cómo califica las llamadas telefónicas para indicar la fecha de pago como estrategias de cobranza según el nivel de morosidad?					
6. ¿Cómo califica la compra en exceso que influiría en el nivel de morosidad?					
7. ¿Cómo califica el nivel visitas como estrategia de cobranza que influiría en el nivel de morosidad?					
8. ¿Cómo califica el nivel estrategia que utiliza los reportes de cobranza que impactaría en el nivel de morosidad?					
9. ¿Cómo califica el nivel de recuperación de créditos utilizando las estrategias actuales y que impactaría el nivel de morosidad?					
10. ¿Cómo califica el nivel de la estrategia de registrar en la central de riesgo (Infocord) que impactaría en el nivel de morosidad?					
11. ¿Cómo calificaría el nivel de estrategias de cobranza que utiliza acciones legales según el nivel de morosidad?					

Morosidad	1	2	3	4	5
12. ¿Cómo mediría el nivel de “días de mora”, sobre la aplicación de estrategias de cobranza?					
13. ¿Cómo califica el nivel de morosidad considerando la capacidad de pago en relación con las estrategias de cobranzas?					
14. ¿Cómo mediría el nivel de cumplimiento de políticas de cobro otorgadas por la empresa?					
15. ¿Cómo califica el nivel de morosidad si se considera notas de crédito por devoluciones?					
16. ¿Cómo califica el nivel de capacitación de personal, según la realización de cobranza?					
17. ¿Cómo mediría el nivel de clientes incumplidos según la morosidad respecto a estrategias de cobranza?					
18. ¿Cómo califica el nivel conformidad de pedidos en relación a las estrategias de cobranza?					
19. ¿Cómo califica el nivel de resolución de quejas brindadas por la empresa como estrategia de cobranza?					
20. ¿Cómo mediría el nivel llamadas telefónicas como estrategia de cobranza?					
21. ¿Cómo califica en nivel de intereses por retraso de pago como estrategia de cobranza?					

Validez y Confiabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: **NILCAEZ CARRERA MIGUEL SANTOS**
- Grado Académico: **MAESTRO EN FINANZAS CORPORATIVAS Y C.P.C.**
- Institución donde labora: **Asesor de Empresa en el sector privado**
- Dirección: **Calle Moyobamba 441** Teléfono: **969625358** Email: **miguel_santos_05@hotmail.com**
- Autor (es) del Instrumento: **Alfonso Medina Manabe - Paul Beza Bustamante María Selmina**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Escala de Valoración				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1	2	3	4	5
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: 20/11/2018

IV. Promedio de Valoración: 4

Dr. Alfonso Medina Manabe
MAY 2018
D.N.I. 08994465 6494453

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Valera Aredo Julio Cesar
- Grado Académico: Magister en Administración
- Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- Dirección: Carretera Pimentel Km 3.5, Teléfono: 942170996 Email: juliovalera74@hotmail.com
- Autor (es) del Instrumento: Marlen Medina Jaucela - Barbara Bustamante Maria Telemira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente					Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5		
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable							✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable						✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable							✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable							✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores							✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general							✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos							✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable							✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente							✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico			✓				
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto							✓
12	La estructura del instrumento es la correcta							✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados							✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta							✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: 13/11/2018

IV. Promedio de Valoración: 4



DNI. 18121974

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: *Collantes Palomino Hugo Juan*
- Grado Académico: *Maestría en Estadística Teórica e Internacional*
- Institución donde labora: *UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO*
- Dirección: *Carijara a Písmich Kan* Email: *collantes@uncv.edu.pe*
- Autor (es) del instrumento: *Alfonso Medina Manisela - Bárbara Bustamante María Soledad* Teléfono: *922131599*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente					Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable									X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable								X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable								X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable								X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores								X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general								X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos								X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable								X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente								X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico								X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto								X	
12	La estructura del instrumento es la correcta								X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados								X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta								X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se justifica para su aplicación* Fecha: 13/11/2018

IV. Promedio de Valoración: *3.75*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
C.P.C. Hugo Collantes Palomino
ESCUELA DE CONTABILIDAD

DNI: *16734952*

Autorización de aplicación de instrumento.



Mtza. A - Lote 3 - Urb. Los Robles - Chiclayo
totalworldcorporation@hotmail.com
totalworldcorporation@gmail.com

PEIDOS: Call Center
(074) 272527 - #941889077
#979474104 - #941885288

CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA ENCUESTA DE ESTUDIOS

El que suscribe, Gerente General de Total World Corporación SAC., otorga la presente Constancia de Autorización para encuesta de estudios en Investigación de Trabajo a:

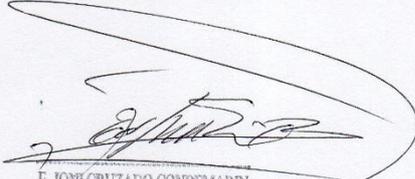
**MARIA CLEMIRA BARBOZA BUSTAMANTE y
MARICELA ALARCON MEDINA**

A Quienes, autorizamos para realizar su encuesta de estudios pertenecientes a la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO; relacionadas a ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD de nuestra representada.

FECHA DE AUTORIZACION: 13/11/2018

Se otorga la presente CONSTANCIA DE AUTORIZACION a solicitud de la(s) interesadas; para los fines de estudios que estimen conveniente.

Chiclayo, 12 días del mes de noviembre del 2018.



E. JONI CRUZADO CONDEMARIN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
TOTAL WORLD CORPORATION S.A.C.

Matriz de consistencia para elaboración de proyecto de tesis.

Tabla 15. Matriz de consistencia de estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World

Fuente: Elaboración propia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICA	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué estrategias de cobranza reducirían la morosidad Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018?	General Proponer estrategias de cobranza que reducirían la morosidad. Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018.	General: H1: "Si proponemos estrategias de cobranza, esto, reduciría el nivel morosidad" y H0: "Si no proponemos estrategias de cobranza, entonces, no ayudaría a reducir el nivel morosidad"	V1: Estrategias de Cobranza	Enfoque Descriptivo Cuantitativo Propositivo.	Mixto: y	La población conformada por clientes de la empresa Total World Corporation S.A.C.	Encuesta
	Específicos		Dimensiones:	DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	1. Estadística descriptiva: Pruebas estadísticas: Mediana y Moda.
	a) Medir el nivel de estrategias de cobranza.		- Comportamiento de pago. - Sistema de cobranza	No experimental, transversal con un solo grupo de estudio:			
	b) Medir el nivel de morosidad del cliente.		V2: Morosidad	Donde M = Muestra			
c) Establecer relación de estrategias cobranza morosidad.		Específicas: H1. "Existe una relación entre estrategias de cobranza y el nivel de morosidad". H2. "No existe relación entre estrategias de cobranza y el nivel de morosidad".	- Solvencia financiera - Deficiente Gestión empresarial, - Intencionalidad - Gestión de cobro	O = Medición de la variable estrategias de cobranza. r = Coeficiente de correlación entre las dos variables.	30 clientes a quienes fueron tomadas para la realización de la encuesta.	Cuestionario	2. Estadística No paramétrica: Con las pruebas estadísticas de Coeficientes de Spearman.
d) Formular estrategias de cobranza para gestionar la morosidad.				P = Medición de la variable Morosidad			

Fotos de aplicación de instrumentos

Figura 3

Aplicación de encuesta en boticas y farmacias de la empresa Total World Corporation S.A.C. zona Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Aplicación de encuesta en boticas y farmacias de la empresa Total World Corporation S.A.C. zona Chiclayo



Fuente: Elaboración propia