



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA  
EMPRESA TALMA, CALLAO - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

Miranda Smith, Romina Alicia

**ASESOR:**

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas y Derecho Corporativo

**PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **MIRANDA SMITH, ROMINA ALICIA**, cuyo título es: "**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CUENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO-2017**".Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15** (Quince).

Callao, 17 de julio del 2018



.....  
PRESIDENTE

Mg. Hans Mejía Guerrero



.....  
SECRETARIO

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda



.....  
VOCAL

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A mi hija, por ser mi fuente de inspiración para superarme cada día. A mis padres por su apoyo alentador e incondicional, contribuyendo a cumplir mis metas y objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la oportunidad de concluir mi carrera profesional, por iluminar mi camino y mente durante este largo proceso de formación académica. A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional. A mis profesores por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, paciencia y motivación me permitieron concluir con éxito mis estudios.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Romina Miranda Smith, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C., identificada con DNI 41275793, declaro bajo juramento que soy la autora de la tesis titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO – 2017.**

Así mismo, declaro que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

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

Lima 30 de mayo del 2018



---

Romina Alicia Miranda Smith

DNI N° 41275793

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado evaluador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO – 2017.**

Con la convicción que se le otorga a este trabajo el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

Romina Miranda Smith

## ÍNDICE

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agredecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentacion.....	vi
Indice.....	vii
Índice de Tabla.....	ix
Índice de Figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I.INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	31
1.5 Justificación del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivo.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1 Diseño de investigación.....	34
2.2 Variables, operacionalización.....	34
2.3 Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5 Métodos de Análisis de datos.....	40
2.6 Aspectos Éticos.....	40
III. RESULTADOS. ....	41
IV. DISCUSIÓN. ....	51
V. CONCLUSIÓN. ....	53

VI. RECOMENDACIONES. ....	55
VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS... ..	60



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable.....	36
Tabla 2 Distribución de la población.....	37
Tabla 3 Confiabilidad Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 4 Validez del instrumento Estrategias de cobranza .....	40
Tabla 5 Validez del instrumento Morosidad .....	40
Tabla 6 Niveles de percepción de las Estrategias de cobranza.....	42
Tabla 7 Niveles de Estrategias de cobranza dimensión Sistema de Cobranza.....	43
Tabla 8 Niveles de Estrategias de cobranza dimensión Procedimientos de cobranza.....	44
Tabla 9 Niveles de Morosidad .....	45
Tabla 10 Niveles de Morosidad dimensión incumplimiento de pago.....	46
Tabla 11 Niveles de Morosidad dimensión falta de liquidez .....	47
Tabla 12 Relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad.....	48
Tabla 13 Relación entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de pago...49	
Tabla 14 Relación entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez.....	50

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Definición de Estrategias.....	18
Figura 2 Niveles de percepción de estrategias de cobranza .....	42
Figura 3 Niveles de percepción de estrategias de cobranza dimensión sistemas de cobranza.....	43
Figura 4 Niveles de percepción de estrategias de cobranza dimensión procedimientos de cobranza.....	44
Figura 5 Niveles de percepción de Morosidad .....	45
Figura 6 Niveles de percepción de morosidad dimensión incumplimiento de la obligación .....	46
Figura 7 Niveles de percepción de morosidad dimensión falta de liquidez.....	47

## **RESUMEN**

El estudio titulado Estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma tiene como objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017. De diseño no experimental, la muestra del estudio se determinó con 73 empleados del área de créditos y cobranza, facturación y comercial con una muestra de 62 colaboradores de Talma con un muestreo aleatorio simple. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario tipo Likert validado por juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo con el Alpha de Cronbach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 23.

Finalmente se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios

Palabras Claves: Estrategias de cobranza y Morosidad

## **ABSTRACT**

The objective of the study entitled "Collection strategies and delinquency of the clients of the Talma company" is to determine the relationship between the collection strategies and the delinquency of the clients of the Talma, Callao - 2017 company. Of non-experimental design, the sample of the The study was determined with 73 employees from the area of credits and collection, invoicing and commercial with a sample of 62 Talma employees with a simple random sampling. The survey technique was applied through a Likert-type questionnaire validated by expert judgment, the reliability was obtained with the Cronbach's Alpha, the results were processed through the software SPSS version 23.

Finally, it was concluded that there is a significant relationship between the variables collection strategies and the delinquency of the clients of the company Talma Servicios Aeroportuarios.

Keywords: Collection and delinquency strategies

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional la morosidad se ha convertido en un problema para la gestión financiera de las empresas, ya que el retraso de los pagos genera un problema de liquidez, problemas en el crecimiento de la organización, costos financieros, la pérdida de beneficios y reducción de personal.

En el sector logístico las empresas empiezan a progresar, siendo las áreas de créditos y cobranzas los últimos en capacitarse generando cuentas por cobrar vencida esto producto de la falta de políticas internas

Esta problemática se ha originado porque en la casi totalidad de los países el desproporcionado otorgamiento de crédito a los clientes no cuenta con un proceso rígido de evaluación, lo cual en muchos casos conlleva a un retraso en las cobranzas.

Adicionalmente hay que mencionar las altas tasas de interés que se mueve en el sistema monetario internacional (Estados Unidos) repercuten en algunos países, esto encarece el crédito y por consiguiente las empresas que se ven obligados a prestarse liquidez se les dificulta cumplir con sus obligaciones. Hay que mencionar la continua modificación de políticas internas de ciertos países ejemplo caso Venezuela ha provocado desestabilización del comercio interno que a la fecha vemos el retiro de muchas empresas o están siendo estatizadas por el país en mención.

Actualmente en la realidad peruana, las empresas con el fin de generar ventas para poder continuar con sus objetivos no han profundizado en sus controles de otorgamiento de crédito; sin embargo, las políticas que están siendo implementadas por este nuevo gobierno estamos pronostican una mejoría en las ratios de morosidad.

En el caso puntual de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios la problemática se manifiesta mediante el incremento en la morosidad al cierre de cada mes de nuestros principales clientes de la unidad de negocio rampa y carga esto debido al sobregiro de las líneas de crédito actualmente asignadas, ya que son solo

de tipo referencial esto aumenta el riesgo de incertidumbre sobre el recupero de la deuda de nuestros clientes.

El débil seguimiento de las carteras de clientes y la falta de estrategias y políticas de crédito está causando en la organización eleve su índice de morosidad, además el incumplimiento de los pagos de los principales clientes de nuestra cartera se debe al incremento en sus ventas en algunos casos en un 65% generando el sobregiro de sus líneas actuales, presentando problemas para cumplir con sus obligaciones en los plazos establecidos.

El deterioro de las carteras de clientes al crédito obedece a que gran parte de las facturas emitidas a los clientes se encuentran vencidas excediendo el plazo otorgado, esto conlleva a que mucha de esa deuda se provisione.

Todas estas deficiencias están generando que las ratios de morosidad sean muy altos produciéndose lentitud en las cobranzas y posibles rupturas en las relaciones comerciales que mermarían a futuro la liquidez de la empresa.

En ese sentido, la presente investigación pretende determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS (ANTECEDENTES)**

### **1.2.1 Internacional**

*Parrales (2013) autor de la tesis titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”, Universidad Politécnica Salesiana, para obtener el grado de magister en administración de empresas, Guayaquil Ecuador; la formulación de su problema considera el alto índice de morosidad presentada en su cartera de clientes, en su hipótesis resalta que el abandono estudiantil y la carencia de oportunidades laborales es una de las causas del incremento en el alto índice de morosidad de la cartera de clientes del IECE Guayaquil. Su objetivo general es identificar el por qué los clientes al crédito presentan demoras en sus pagos, así como*

los mecanismos de prevención y técnicas de cobranza para una recuperación de deuda. La investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, utilizo una técnica de muestreo probabilístico y una muestra aleatoria simple, con una población de 1800 beneficiarios de crédito y una muestra de 236, donde se observó que los beneficiarios de crédito educativo presentan un 55.90% de beneficiarios con una cuota vencida, el 35.20 % con dos cuotas vencidas y el 8.90% tenía tres cuotas vencidas. El autor concluye que la falta de personal que cubra con los requerimientos del área para realizar una cobranza efectiva y la falta de capacitación con respecto a la gestión de cobranza aumenta los índices de morosidad en un 10%, a esto se suma la falta de mecanismos que ayude a aquellos clientes que no pueden cancelar sus cuotas a tiempo. Por lo que recomienda contratar a más personal que apoye con la gestión de cobranza de esta manera hacer uso de los instrumentos de prevención de morosidad y enfocados en la mejora de sus gestión de recupero de deuda.

*Caiza (2015) autor de la tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” Ltda Agencia Pelileo”; Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, para obtener el título de ingeniero en contabilidad, Auditoria y Finanzas. CPA, Ecuador. Tiene objetivo general planificar un proceso de gestión de cobranza con la finalidad de reducir la cartera vencida. En esta investigación su modalidad de investigación fue cuali- cuantitativo de tipo bibliográfico, de campo y descriptiva, utilizaron métodos inductivos, deductivos e histórico lógico. Su técnica fue mediante encuestas, se tuvo una población de 418 encuestados y una muestra de 205, se hizo un comparativo de últimos años siendo el porcentaje de morosidad de su cartera entre los años 2013 y 2014 de 22 a 25% esto por la falta de efectividad en su gestión de cobranza. El autor concluye que la falta de seguimientos en los créditos asignados en su cartera de clientes incrementa los índices de morosidad, esto se debe a la falta de un análisis para saber las causas que genera el incumplimiento en los pagos. El autor recomienda planificar una nueva propuesta de gestión de cobranza utilizando las herramientas necesarias para la mejora eficiente en sus procesos acorde al requerimiento del área.*

Vaca (2016) autor de la tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza para la empresa Eléctrica Provincial COTOPAXI”; Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, para obtener el título de magister en administración de empresas, Ecuador. Su objetivo llevar a cabo un modelo de gestión de cobranza para la organización Eléctrica Provincial COTOPAXI. En esta investigación tiene un método inductivo y una modalidad de investigación cuantitativa, la información recopilada se hizo mediante encuestas a los colaboradores para determinar las falencias de los procesos y poder así establecer estrategias de mejora. Su nivel de investigación fue de campo, bibliográfica, exploratoria y descriptiva. Con una población de 78,622 clientes de 7 ciudades del Ecuador con una muestra de 1,052. El autor concluye que de implementarse el modelo de gestión de cobranza la recuperación de deuda será de \$ 672, 290.44 en el primer año mejorando la calidad de la cartera de clientes, ya que en el piloto de implementación de la mejora que se realizó se propuso un plan de pagos que beneficiaba al cliente y de esta manera sus cuentas por cobrar estén al día. Nos recomienda implementar un modelo de gestión de cobranza y hacer de conocimiento a todo el personal con la finalidad que se comprometan adquirir nuevas estrategias para desenvolver de mejor manera sus funciones diarias.

### **1.2.2 Nacionales**

Coronel (2016) autor de la tesis titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Jaén 2015”; Universidad Señor de Sipan, para obtener el título profesional de contador público, Perú. Tiene como objetivo definir como las estrategias en la cobranza reduciría la morosidad de la entidad financiera Mi Banco. La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva correlacional propositiva y un diseño cuantitativo no experimental, tuvo un método de investigación analítico deductivo y su técnica de recolección de datos fue mediante encuesta con un cuestionario de 20 preguntas. Conto con una población de 320 clientes y una muestra de 172 clientes morosos donde en una de sus preguntas se observó que el 84% de los encuestados está de acuerdo que la financiera Mi Banco



realiza un análisis de la situación financiera de sus clientes, un 10 % estuvieron indiferentes y un 6% estuvieron en desacuerdo. El autor concluye que implementando estrategias de cobranza se proyecta a reducir su indicador en un 3% al cierre del año, también se determinó que se debe mejorar el análisis financiero a los clientes y negociar alternativas de pago dependiendo el tipo de cliente y deuda. Recomienda implementar estrategias con la finalidad de tomar mejores decisiones que beneficien a la organización para disminuir la morosidad e incrementar su rentabilidad. También es importante la capacitación constante a su personal de esta manera se podrá inculcar a los clientes una mejora en la cultura de pagos.

*Nole (2015) autor de la tesis Titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A; Universidad Señor de Sipán, para obtener el título profesional de administrador, Pimentel Perú. Formula su problema buscando tácticas de cobranza que se relacionen con la morosidad de pagos de servicios en EPSEL Ferreñafe. Tiene como objetivo principal determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A, la metodología utilizada es la investigación descriptiva - correlacional. Con una población al 1660 usuarios y una muestra de 312 usuarios. La técnica utilizada fue mediante encuestas y observación directa; Se concluyó con la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos debido a la ineficiencia en las estrategias de cobranza esto produce que la morosidad de los clientes sea muy elevada.*

*Aguilar (2017) autora de la tesis Titulada “La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017; Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título profesional de contador público. Tiene como objetivo principal determinar de qué manera la morosidad se relaciona con los estados financieros de los centros educativos particulares de los Olivos, la metodología utilizada es la investigación descriptiva con un diseño no experimental*

correlacional. Con una población al 60 contador y una muestra de 52 personas que son contadores públicos. La técnica utilizada fue mediante un cuestionario mediante la escala Likert de 5 niveles, el autor concluye que en los centros educativos particulares de los olives, existe una relación entre la morosidad y los estados financieros, debido a que uno se refleja las consecuencias del otro y esto se ve reflejado en los estados financieros. Recomienda la implementación de políticas de cobranzas especificando los procesos cuando se presente un impago, asimismo utilizar contratos por los servicios educativos mediante una declaración jurada firmada por los padres de familia donde se compromete a cumplir con los términos de la institución.

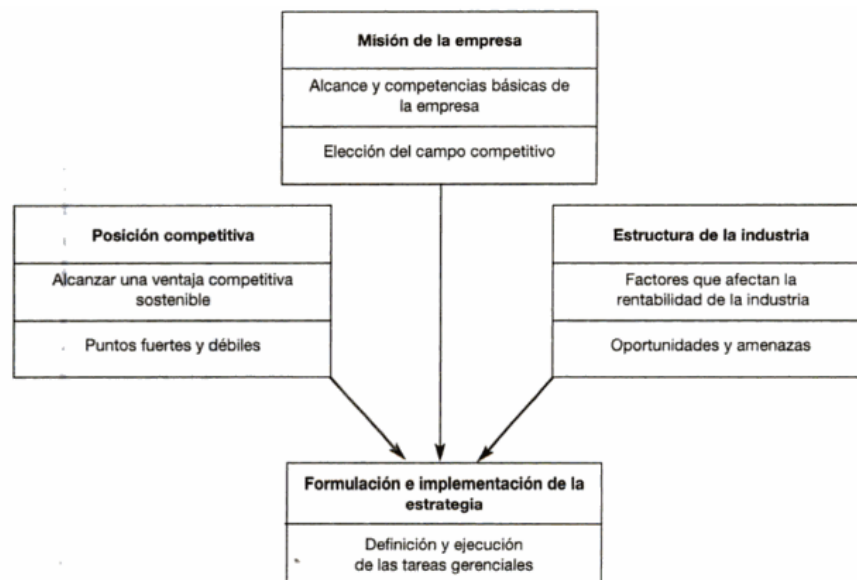
### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1 Variable: Estrategia de cobranza

##### Definición de Estrategia

Según Hax, A y Majluf, M (2004) define la estrategia como el medio que establece el propósito de la organización en términos de sus objetivos a largo plazo, sus programas de acción y sus prioridades en materia de asignación de recursos (p.24)

Figura 1.



Asimismo, Hax indica que el propósito estratégico comprende un proceso activo de gestión, creando un sentido de urgencia, centrando a la organización en la esencia de ganar motivando al personal a través de las siguientes acciones. (p. 32)

- Desarrollar una actitud competidora en todos los niveles a través del uso amplio de la inteligencia competitiva.
- Proporcionar a los empleados los conocimientos necesarios para trabajar efectivamente, dejando espacio para la contribución individual y de equipo.
- Guiar la asignación de recursos utilizando el propósito estratégico como criterio de consistencia.
- Darle tiempo a la organización para digerir un desafío antes de lanzar otro nuevo.
- Establecer hitos claros y revisar los mecanismos para efectuar un seguimiento del proceso y garantizar que el reconocimiento y la recompensa interna refuercen el comportamiento deseado.

### **Definiciones de Estrategia de cobranza**

Sobre las definiciones del constructo estrategia de cobranza se identificaron las siguientes definiciones

Según Molina, V (2005) define a la estrategia de cobranza como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua [...] cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.13)

Asimismo, Ettinger y Golieb (2000), indica que: La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. (p.293)

Además, Morales A y Morales J (2014) definieron que la gestión de cobranza como las estrategias para segmentar la cartera de clientes de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas. (p.146)

A partir de las definiciones arriba descritas, la autora de la presente investigación considera que la gestión de cobranza presenta las siguientes características:

Tiene como objetivo la recuperación de una cuenta por cobrar; realizar la recaudación se realiza en el menos tiempo posible aplazando el pago a nuestros proveedores sin perjudicar el crédito de la compañía con ellos y su implementación necesita de estrategias que consideren la segmentación del cliente.

Evolución histórica del constructo estrategias de cobranza

En la revisión bibliográfica se encontraron los siguientes hitos

La definición de Molina tuvo como aporte más importante fue considerar que la gestión de cobranza tiene como objetivo la recuperación de una cuenta por cobrar.

Mientras que Ettinger y Golieb (2000) aporta que el éxito de toda organización que vende al crédito radica principalmente en la cobranza.

Asimismo, en la definición Morales (2014) tiene como aporte la implementación de estrategias que tiene como punto basadas en la segmentación de clientes.

### **Características**

Las estrategias de cobranza se caracterizan por:

- Buscar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira. Villaseñor (1996)

- Mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. Ettinger (2000)
- En relación al procedimiento, se presentan 5: notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales. mediante agencia de cobranza, recurso legal. (Ettinger y Goliet, 2000). El primero explica las notificaciones mediante el envío de cartas formales solicitando el pago de la deuda; el segundo refiere a las llamadas telefónicas a los clientes solicitando el pago correspondiente, de tener una conciliación exitosa se acordar nuevos plazos de pago; el tercero refiere a las visitas personales a los clientes al crédito; el cuarto refiere a terciarizar la cobranza con empresas especializadas en cobranza pre judicial y judicial; el quinto explica el iniciar de un proceso legal de cobranza mediante agencia especializada en cobros.
- En relación a los mecanismos de cobranza se presentan en función al tiempo, 30-60-90 días de retraso; donde a los 30 días se realiza una llamada al cliente seguido de 3 cartas escalonadas, a los 60 días se debe realizar la visita al cliente previa coordinación y por ultimo a los 90 días transferir la cobranza al departamento legal.
- En relación a los tipos de cobranza, se presentan 3: Cobranza formal, judicial y extra judicial; La primera, es un proceso que se realiza con los recursos y personal calificados propios de la compañía, utilizando las herramientas más adecuadas y siguiendo con los procedimientos debidamente establecidos. Si pese a la gestión realizada agotando todos los recursos, la empresa no tiene una respuesta positiva de pago por parte de los clientes es necesario que la empresa adopte otras medidas; para el segundo tipo de cobranza es indispensable el contar con el personal altamente calificado, es decir disponer de los servicios de una abogado o departamento legal especializado en cobranza judicial. Es importante mencionar que la cobranza judicial puede ser muy costosa y perjudicial para la empresa dado que representa una pérdida del capital; y por último la cobranza extra judicial donde intervienen las partes

deudor y los abogados sin necesidad de llevar el caso a juicio llegando a un acuerdo de pago extrajudicial a fin de disminuir el incremento de costos relacionados con el tiempo y molestias causadas para ambas partes, estableciendo nuevas fechas de pago, montos con intereses mínimos adicionales etc.

- En relación a las fases de cobranza se presentan 4: Prevención, cobranza, recuperación y extinción. La primera son acciones con la finalidad de evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuyendo el riesgo de mora de las carteras de clientes y asegurar las herramientas necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de las cuentas por cobrar, siendo el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de deuda; la segunda fase son las acciones destinadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, la empresa aun desea continuar su relación con el cliente, debido a que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable; la tercera son acciones encaminadas a recuperar adeudos, probablemente no se desea continuar la relación comercial con el cliente ya que considera que no recuperará lo adeudado; por último la fase extinción que son las acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado lo adeudado.
- En relación a las etapas de cobranza se presentan 4: Etapa de rutina impersonal, etapa de exhortación impersonal, etapa de exhortación personalizada y la etapa de acción drástica o legal. La primera etapa realiza la clasificación de los deudores, sobre todo aquellos clientes que no pagaron en las fechas pactadas de manera parcial o total; los medios a utilizar son el envío de clientes de estados de cuenta (o facturas). Los clientes que se encuentran en esta etapa son generalmente aquellos que esperan un aviso de que la deuda se encuentra vencida, o los que han olvidado de manera honesta hacer el pago

cuando se vence; las segundas siguen siendo impersonales lo que varía es la persuasión al cliente a que pague los saldos vencidos, las cartas que se utilizan son más enérgicas con la finalidad de lograr el pago de lo vencido. Tercero etapa son gestiones que se realiza ante el deudor antes de llegar a una acción legal, aquí encontramos clientes insolventes o aquellos que han sufrido algún accidente o adversidad o los comúnmente llamados estafadores quienes a propósito se rehúsan a pagar lo adeudado, en esta etapa las herramientas a utilizar son las cartas personales y las notificaciones en central de riesgo con la finalidad de registrar su historial crediticio; por último se presenta la etapa legal donde se identifica si el deudor posee bienes propios con la finalidad de iniciar un proceso legal, utilizando las técnicas de cobranzas como la de convenio de ampliación donde se les otorga un plazo más largo para cubrir lo adeudado.

#### **Dimensiones de la estrategia de cobranza:**

**Sistema de cobranza:** Montañó (2013) lo define como el proceso administrativo que tiene como objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas. (p.58)

#### **Siendo sus indicadores:**

- **Importancia de cobranza:** explica “Los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. Ettinger (2000, p.293)
- **Normas de Cobranza:** Una empresa bien organizada determinara que división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobros. Estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía. Villaseñor (1996, p.220)
- **Políticas de Cobranza:** El gerente de crédito debe de hacer todos los esfuerzos posibles, no solo para cobrar lo que deben a su compañía, sino

para realizar el cobro con rapidez. Existen (4) motivos, necesarios para hacer los cobros.

- Cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables.
- La lentitud de los cobros hace perder ventas, por lo cual el cliente honrado que está retrasado en sus pagos, siente aversión a seguir aumentando su deuda comprando más.
- Una política de cobranza sencilla pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, que pueden reflejarse en sus reacciones, a los esfuerzos de venta de la compañía.
- El prestigio de una compañía por sus políticas de cobro, eficiente y alerta, constituye en sí mismo un formato importante que influye en la puntualidad de los pagos. Estas políticas van hacer especificadas y determinadas como un patrón de acuerdo a las necesidades que se presenten en las diversas organizaciones y estarán plasmada en ellas las normas a seguir y al momento más oportuno para ser ejecutadas. Ettinger y Goliet (2000, Pág. 35)

**Procedimientos de cobranza** Según Ettinger y Goliet (2000), existen varias técnicas de procedimientos fundamentales de cobranza, donde identificamos los siguientes indicadores:

- Notificación por Escrito.- Es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.
- Llamadas Telefónicas.- La institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.



- Visitas Personales.- Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.
- Mediante agencia de Cobranza.- Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.
- Recurso Legal. - Es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

### **1.3.2. Variable: Morosidad**

#### **Definiciones de Morosidad**

Sobre las definiciones del constructo morosidad se identificaron las siguientes definiciones:

Según Westley, G y Branch, B (2000) explica que la morosidad suele variar y que los constantes cambios en las políticas de las cooperativas influyen constantemente, a pesar de esto se busca motivar a los deudores a cumplir con las fechas de pagos pactadas. (p.78)

Asimismo, Brachfield, P (2003) define a la Morosidad como aquel deudor que paga tarde, pero paga, es decir no hablamos de un incumplimiento definitivo sino de un incumplimiento tardío. (p.32)

Además, Wicijo C y Rodriguez (2008) define que el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. Desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento

tardío de la obligación lo que trae consigo problemas con la liquidez de las empresas”.  
(p.6)

Finalmente, Brachfield, P (2010) indica que las causas de incumplimiento de pago suelen ser muchas, por lo que no solo se debe tomar medidas legales, sino que se debe educar al cliente, estableciendo medidas que contribuyan a la cultura de un buen pagador. (p.19)

A partir de las definiciones arriba descritas, la autora de la presente investigación considera que la morosidad presenta las siguientes características: Tiene como objetivo la de motivar a los deudores a cumplir con las fechas de pago; establecer que contribuyan a la cultura de un buen pagador.

### **Determinantes Macroeconómicos de la morosidad**

Saurina (1998) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad. (p. 393-426)

### **Determinantes Microeconómicos de la morosidad**

Aguilar y Camargo (2004) encontraron que existe una relación negativa entre la calidad de la cartera y la política crediticia, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, los incentivos que tienen las entidades para expandirse y el nivel de eficiencia de la gestión de cada una de las instituciones micro financieras. Además, estos autores encontraron que la relación era positiva cuando se trataba de la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, el tipo de negocio y el perfil de riesgo y en cuanto se refiere a la presencia de garantías obtuvieron conclusiones diferentes, dependiendo del indicador de calidad de cartera utilizado.

## **Causas de los Morosos**

**Insolvencia:** Según Brachfield, P (2008) Es la habilidad institucional para resolver problemas de deudas, existen tres tipos de insolvencia según su origen:

- 1.- Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial.
- 2.- Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles.
3. Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones.

**Causas de los impagados imputables a terceros:** Son terceros que actúan en momentos de operaciones comerciales. Los dilemas más usuales:

- Fallos de la agencia de transportes.
- Fallos del representante o agente comercial.

**Causas de los impagados imputables al deudor. Las causas son:**

- Aumento de sus obligaciones por encima de sus ingresos.
- Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente.
- Problemas familiares o personales.

## **Dimensiones de la morosidad:**

**Incumplimiento de la obligación:** Según López, E (2006) supone el no realizar exactamente la prestación debida por parte del deudor. Puede haber un incumplimiento total de la prestación o un cumplimiento defectuoso o parcial de la misma y puede deberse a distintas razones: bien a que el deudor no está dispuesto a cumplir con la obligación porque no quiere, o bien porque el cumplimiento ha devenido objetivamente imposible, supone una lesión en el derecho de crédito del acreedor que va a ser necesario reparar. (p. 230)

## Siendo sus indicadores

- **Políticas de Cobranza:** Según Reyes, A (2002) define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”. (p.169)
- **Ratio de cuentas por cobrar:** se define como la ratio que calcula el número de veces que ha sido renovado las cuentas por cobrar, es decir la cantidad de veces que la empresa ha otorgado créditos a sus clientes durante un ejercicio, para calcular este ratio se tiene que sumar las cuentas por cobrar netas al inicio de año y las cuentas por cobrar a fin de año, la suma de ambas se divide entre dos, este valor nos indicara la cantidad de veces que rotan las cuentas en el periodo. Olivera, M (2011, p.10)
- **Relación de clientes morosos:** Existen varios tipos de clientes morosos, según Brachfield, P (2008), existen algunos grupos, estos son:
  - Los clientes mal informados: Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.
  - Los clientes que han tenido impagados técnicos: Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.
  - Los clientes que han bloqueado el pago: Son aquellos clientes que dejan de pagar sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.
  - Los deudores fortuitos: Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su condición

es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones.

- Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recibos por mala gestión.
  - Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante: Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.
  - Los clientes sin planificación: Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.
  - Los deudores negligentes: Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.
  - Los morosos habituales: Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.
  - Los morosos en situación de crisis: Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.
  - Los morosos profesionales: Crecen bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.
  - Los defraudadores: Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.
- 
- **Incumplimiento de pago:** Es el pago del servicio o bien fuera de la fecha establecida o el no pago de la deuda, este indicador permite conocer el record de pago del cliente, de esta manera se podrá proyectar los futuros ingresos en el caso de los centros educativos (pensiones).

**Falta de Liquidez:** Según Rodríguez, define a la liquidez como la capacidad que tiene la empresa para cumplir adecuadamente con sus obligaciones de pago en las fechas pactadas. Asimismo cuando una empresa analiza la liquidez busca evaluar si tiene

suficientes recursos para enfrentar todos sus compromisos de pagos contraídos en el pasado, además debe considerarse como un examen de sus habilidades para convertir sus recursos en dinero, puesto que dichos compromisos deben liquidarse en efectivo. (2012, p.204).

**Siendo sus indicadores:**

- **Presupuesto de caja:** Es un plan que muestra como espera usted que el dinero ingrese en el negocio (ingreso de caja) y egrese del mismo (pago por caja) mes a mes, durante un determinado periodo en el futuro. Dickson, D.E.N (1998 p.102)
- **Flujo de caja:** Permite determinar para un periodo cuáles serán las fuentes de efectivo de la empresa y como se utilizará dicho efectivo, como se financiarán las inversiones de capital que necesite la empresa, como se cubrirá los faltantes de efectivo temporales que se presenten en algunos periodos, y como se invertirán los excedentes temporales de efectivo que puedan llegar a presentarse. Mendoza (2004 p.181)
- **Razón Corriente:** Este ratio revela la capacidad de pago de la empresa, para el mismo periodo de tiempo, se determina dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes. Si el resultado es mayor a uno, la empresa posee la capacidad de cancelar sus deudas a corto plazo, por lo contrario, si es menor a la unidad, los acreedores observaran que esta no dispone de activos suficientes para cubrir sus compromisos. (Olivera M., 2011, p.7).
- **Ratio de Efectivo:** Esta razón mide la porción que representa el efectivo y sus equivalentes, respecto al total de los activos circulantes de la empresa. Se calcula dividiendo el total de efectivo y equivalente de efectivo entre los activos corrientes. Mientras mayores sea el coeficiente podrá realizar los pagos a sus acreedores de acuerdo a sus planes. (Olivera M., 2011, p.9)

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y el incumpliendo de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?

¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

**1.5.1 Justificación Práctica** La presente investigación se justifica porque busca perfeccionar las estrategias de cobranza, así como disminuir el alto índice de morosidad presentado en la empresa Talma.

**1.5.2 Justificación Teórica** La presente investigación se justifica porque llena el vacío para abordar de manera científica las estrategias de cobranza y la morosidad desde enfoques actuales (autor).

**1.5.3 Justificación Metodológica** La presente investigación se justifica porque se brinda dos instrumentos para diagnosticar la estrategia de cobranza y la morosidad. Estos instrumentos servirán para que futuros investigadores, empresarios y docentes universitarios amplíen y profundicen sobre esta temática.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis General**

- Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con el incumplimiento de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017.
- Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao -2017

### **1.7.2 Objetivo Especifico**

- Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.
- Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.



## II. METODOS

## 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente proyecto de investigación tiene un diseño no experimental debido a que se observara y analizaremos algo ya existente sin manipular las variables, correlacional por ser transversal ya que se busca encontrar la relación entre las variables estrategias de cobranza y morosidad.

Con una técnica aplicada y un enfoque cuantitativo ya que se recogerá y analizarán datos.

## 2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION

### **Definición conceptual de la variable Estrategias de Cobranza**

Según Molina, V (2005) define como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua [...] cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.13)

### **Definición operacional de la variable Estrategias de Cobranza**

Es el inicio de una labor de cobro a partir de sistemas de cobranza y procedimientos de cobranza.

### **Definición conceptual de la variable Morosidad**

Según Wicijo C y Rodriguez (2008) define que el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. Desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación lo que trae consigo problemas con la liquidez de las empresas". (p.6)

### **Definición operacional de la variable Morosidad**

La Morosidad refleja el incumpliendo de los pagos en las fechas establecidas, esto no significa que sea un incumplimiento definitivo sino un cumplimiento tardío, la morosidad produce el riesgo que incremente la falta de liquidez de la organización.

## 2.2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variable Estrategias de Cobranza

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Sistema de cobranza	Importancia	1,2,3	Totalmente en desacuerdo ( 1 ) En desacuerdo ( 2 )	Excelente
	Normas			
Procedimientos de cobranza	Políticas	4,5,6,7,8,9,	Ni en desacuerdo ni acuerdo ( 3 ) De acuerdo ( 4 ) Totalmente de acuerdo ( 5 )	Bueno
	Notificación por escrito			
	Objetivos de cobranza			
	Llamadas telefónicas			
	Visitas personales			
	Agencia de cobro			
	Recurso legal			

Tabla 2 Operacionalización de variable Morosidad

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Incumplimiento de la obligación	Políticas de cobranza	10,11,12,13,14	Totalmente en desacuerdo ( 1 ) En desacuerdo ( 2 )	Excelente
	Ratios de rotación de cuentas por cobrar			
Falta de liquidez	Relación de clientes morosos	15,16,17,18	Ni en desacuerdo ni acuerdo ( 3 ) De acuerdo ( 4 ) Totalmente de acuerdo ( 5 )	Bueno
	Incumplimiento de pago			
	Presupuesto de caja			
	Flujo de Caja			
	Razón Corriente			
	Ratio de efectivo			

## 2.3 POBLACION Y MUESTRA

### 2.3.1 Población

Según Tomas – Sabado, J (2010) Conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. (p. 21)

El presente proyecto investigativo se realizará dentro de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. a un grupo de 73 empleados entre ellos personal de facturación y créditos y cobranzas bajo la gerencia de administración y finanzas.

Tabla 2

Área	Cantidad
Créditos y Cobranza	13
Facturación	42
Comercial	18
Total de empleados	73

Fuente: Archivo de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios

### 2.3.2. Muestra

Según Rojas, R (1991) el autor indica que podemos utilizar la base de las muestras para obtener un mejor conocimiento de las medidas de la población esto mediante técnicas. (p. 286)

La empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. del distrito de Callao, año 2017, donde su muestra es de 62 personas.

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N =Tamaño de población = 73

z = Nivel de confianza deseado = 1.96

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)=  
0.5

q = Proporción de la población con la característica deseada  
(fracaso) = 0.5

e = Nivel de error dispuesto a cometer = 5%

Aplicando la fórmula para el cálculo de muestra tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5)(0.5)( 73)}{0.05^2 ( 73 -1) + (1,96)^2 (0.5)(0.5)}$$

**n = 62**

## **2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para este proyecto de investigación se utilizará una técnica la cual se realizará mediante encuestas, para lo que se realizaron entrevistas a todo el personal involucrado en la implementación de estrategias de cobranza de esta manera determinar su relación con la morosidad de la empresa Talma – Callao.

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento el cuestionario que permitirá medir, analizar y determinar la relación de la variable independiente en la variable dependiente.

## 2.4.2 Confiabilidad y Validez

### 2.4.2.1 Confiabilidad:

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Crombach, cuyos resultados se aprecian en la tabla x. Se observó que el coeficiente Alfa de Crombach es de 0,816 para 9 ítems de la variable estrategias de cobranza y 0,875 para 9 ítems de la variable morosidad. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 24, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 3

*Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

	N de ítems	Alfa de Crombach
Estrategias de Cobranza	9	0,816
Morosidad	9	0,875

### 2.4.2.2 Validez

El instrumento que se utilizara en este proyecto de investigación ha sido sometido a juicio de expertos para lo cual recurrí a la opinión de 3 docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales son:

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Mg. Hans Salvador Mejía Guerrero

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto

Tabla 4 - Validación del instrumento: Estrategias de cobranza

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 5 - Validación del instrumento: Morosidad.

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

## 2.5 METODOS DE ANALISIS DE DATOS

En el desarrollo de este proyecto de investigación fue necesario utilizar el programa de Excel y el uso de la aplicación SPSS.

Análisis descriptivo: Tablas / Figuras

Análisis Inferencial: Correlación de Spearman

## 2.6 ASPECTOS ETICOS

La data obtenida para desarrollar el proyecto de tesis se realizó con los compromisos éticos respetando la identidad de los colaboradores de la empresa Talma, se deja constancia sobre la seriedad y honestidad de la información recopilada, con la finalidad de la relación entre las variables estrategias de cobranza y morosidad.



### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo

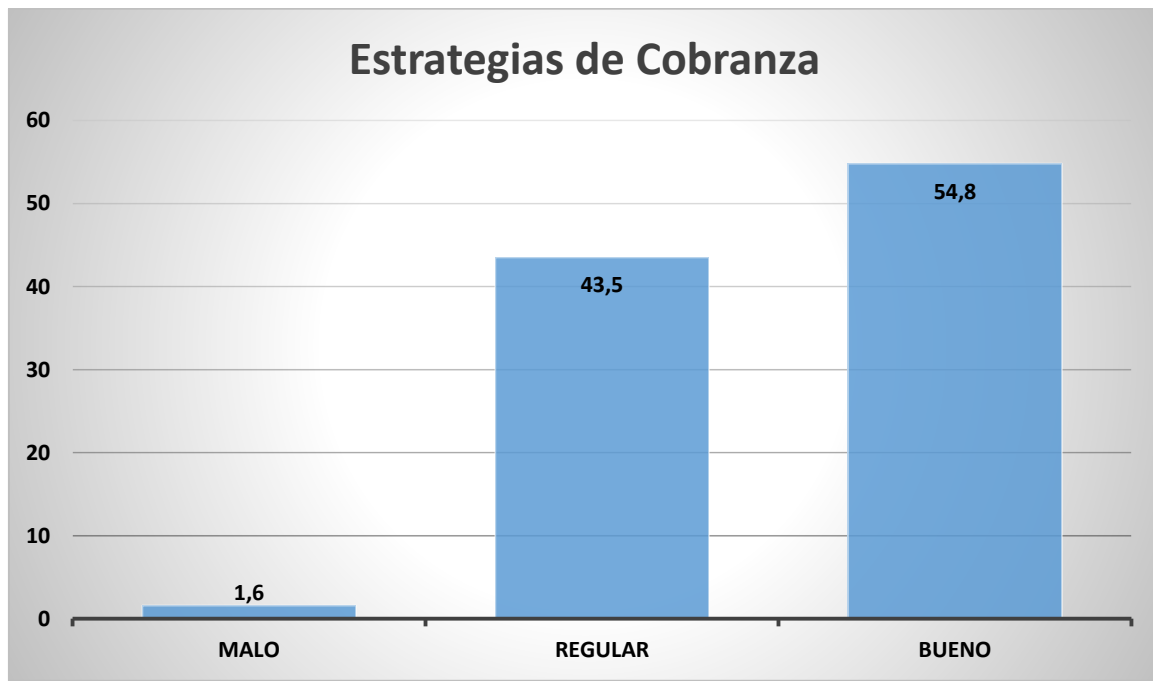
#### Estrategias de cobranza

Tabla 6. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	1	1.6
REGULAR	27	43.5
BUENO	34	54.8
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 2. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 1.6 % de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que las estrategias de cobranza son malas, asimismo, el 43.5 % lo percibe como regular y el 54.8 % como bueno.

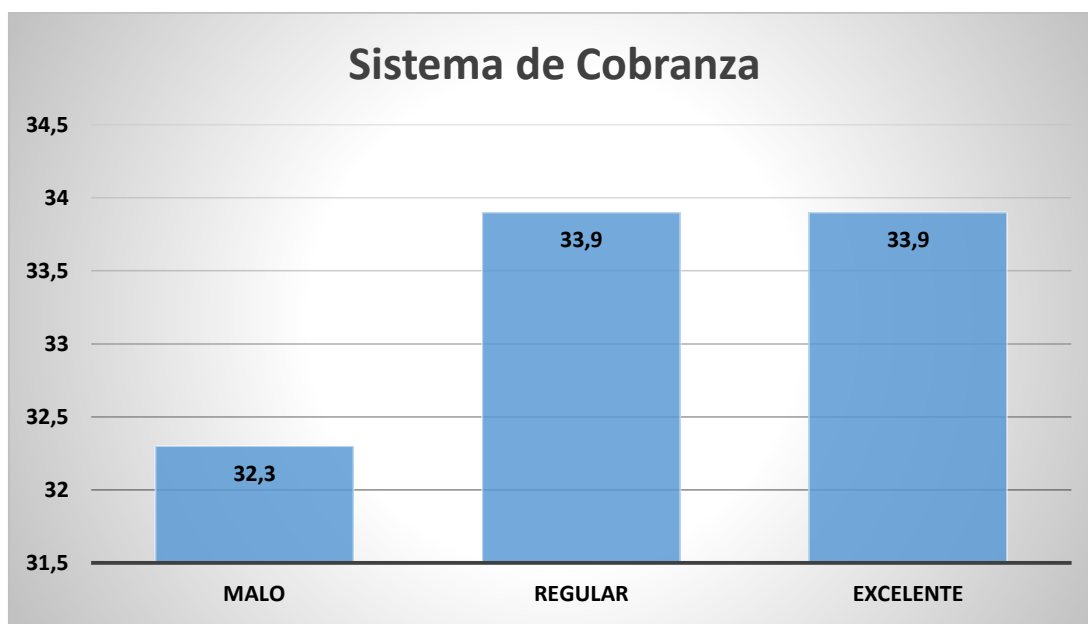
## Sistema de cobranza

Tabla 7. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza – dimensión Sistema de cobranza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	20	32,3
REGULAR	21	33,9
EXCELENTE	21	33,9
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 3. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza – dimensión Sistema de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 y figura 3 se observa que el 32.3% de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que el sistema de cobranza es malo, asimismo, el 33.9 % lo percibe como regular y el 33.9% como excelente.

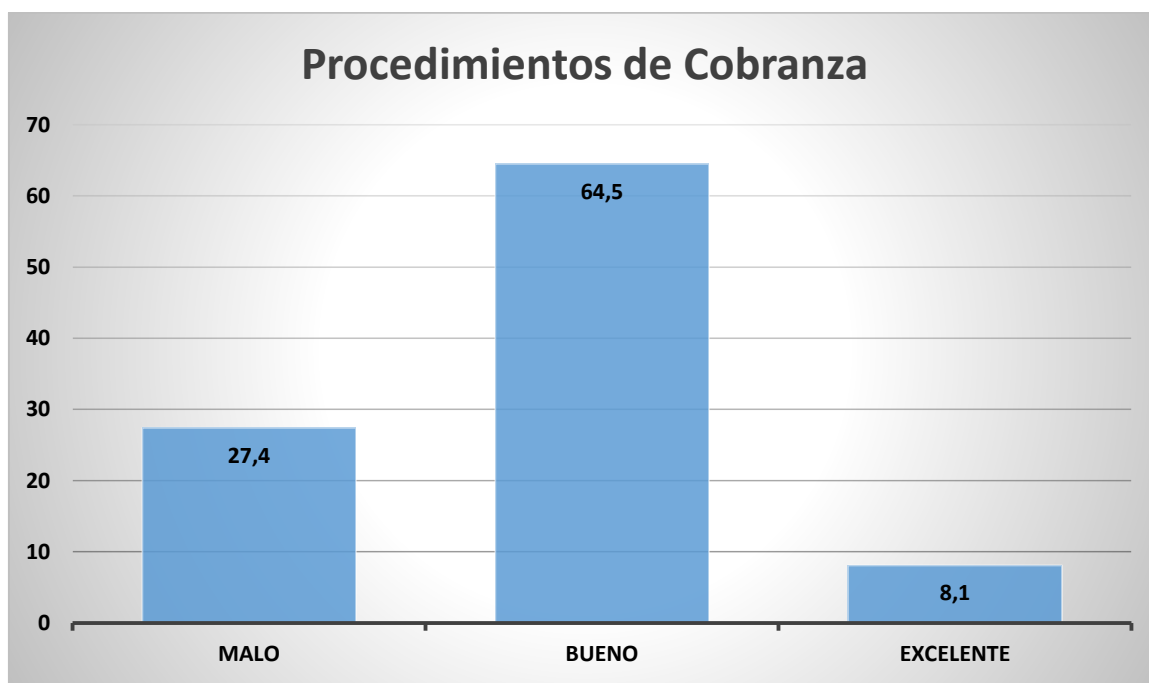
## Procedimientos de cobranza

Tabla 8. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza – dimensión Procedimientos de cobranza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	17	27,4
BUENO	40	64,5
EXCELENTE	5	8,1
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 4. Niveles de percepción de las estrategias de cobranza – dimensión Procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 y figura 4 se observa que el 27.4% de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que los procedimientos de cobranza son malos, asimismo, el 64.5 % lo percibe como bueno y el 8.1 % como excelente.

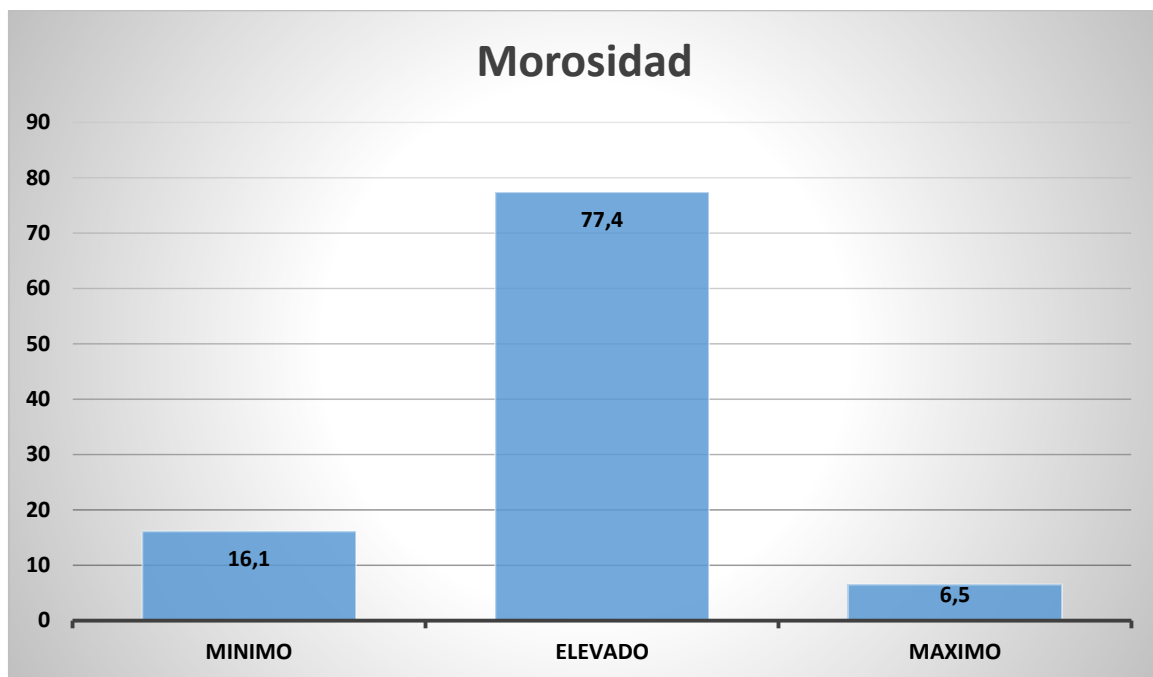
## Morosidad

Tabla 9. Niveles de percepción de la Morosidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MINIMO	10	16,1
ELEVADO	48	77,4
MAXIMO	4	6,5
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 5. Niveles de percepción de la Morosidad



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 5 se observa que el 16,1% de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que la morosidad es mínima, asimismo, el 77,4 % lo percibe como elevado y el 6,5 % como máximo.

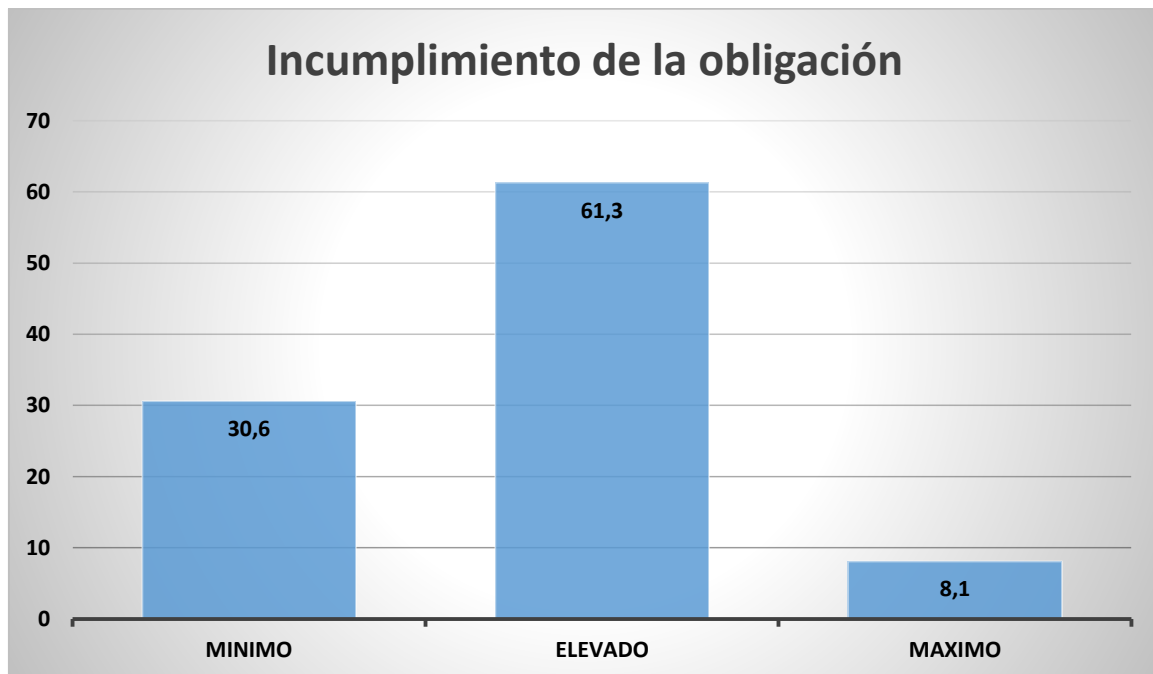
## Incumplimiento de la obligación

Tabla 10. Niveles de percepción de la morosidad – dimensión Incumplimiento de la obligación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MINIMO	19	30,6
ELEVADO	38	61,3
MAXIMO	5	8,1
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 6. Niveles de percepción de la morosidad – dimensión Incumplimiento de la obligación



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 6 se observa que el 30,6% de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que el incumplimiento de la obligación es mínimo, asimismo, el 61,3 % lo percibe como elevado y el 8.1 % como máximo.

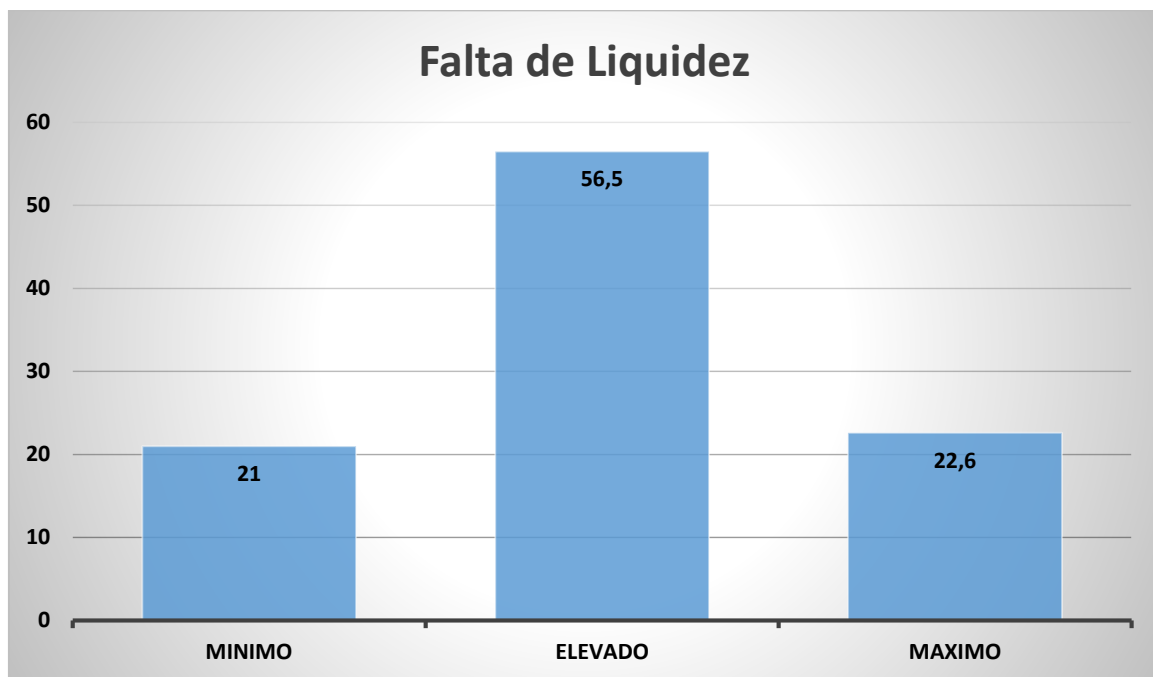
## Falta de Liquidez

Tabla 11. Niveles de percepción de la morosidad – dimensión falta de liquidez

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MINIMO	13	21,0
ELEVADO	35	56,5
MAXIMO	14	22,6
Total	62	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 7. Niveles de morosidad – dimensión falta de liquidez



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 7 se observa que el 21,0% de los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios perciben que la falta de liquidez es mínima, asimismo, el 56,5 % lo percibe como elevado y el 22,6 % como máximo.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1. Hipótesis General

H1: Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Ho: No se relacionan significativamente las estrategias de cobranza con la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 12. Relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad

		Estrategias de cobranza		Morosidad
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	1,000	,396
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,396	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.396 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.001 < 0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.



### 3.2.2. Hipótesis Específicas

#### Hipótesis específica N° 1

H1: Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con el incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Ho: No se relacionan significativamente las estrategias de cobranza con el incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Tabla 13. Relación entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de pago

			Estrategias de Cobranza	Incumplimiento de las Obligaciones
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	1,000	,614
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES	Coeficiente de correlación	,614	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.614 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000 < 0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.

## Hipótesis específica N° 2

H1: Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Ho: No se relacionan significativamente las estrategias de cobranza con la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017.

Tabla 14. Relación entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez

			Estrategias de Cobranza	Falta de Liquidez
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	1,000	,330
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	62	62
	FALTA DE LIQUIDEZ	Coeficiente de correlación	,330	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	62	62

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.330 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.009<0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.

## **IV. DISCUSIÓN**

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho = 0.396$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p = ,000 < ,05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables estrategias de cobranza y morosidad lo que sugiere que, a mejores estrategias de cobranza menor será la morosidad. El hallazgo se confirma con la tesis de Nole (2015) que tituló *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A*”, en la cual se comprobó que la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad es una correlación positiva considerable.

Asimismo, en la tesis de Coronel (2016) en la tesis titulada *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Jaén – 2015*, en la cual se comprobó que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad. Además, en la tesis de Aguilar (2017) titulada *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de los olivos 2017*, en la cual se comprobó que existe relación entre la morosidad y los estados financieros.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:**

Existe una relación significativa y débil entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0.396$ ) y un p-valor igual a 0.001.

**Segunda:**

Existe una relación significativa y media entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho= 0,614$ ) y un p-valor igual a 0,000.

**Tercera:**

Existe una relación significativa y débil entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho= 0,330$ ) y un p-valor igual a 0,009.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a la Gerencia Financiera de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios plantear estrategias de cobranza como el refinanciamiento de las deudas, la suspensión inmediata de los servicios al crédito, negociación de garantías para mejorar la gestión que actualmente se viene realizando. Esto le permitirá a la organización contar con mejores herramientas de cobranza minimizando los riesgos de caer en morosidad.

### **Segundo**

Se recomienda a la Gerencia Financiera de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios capacitar al personal encargado del contacto directo con los clientes con la finalidad de brindar mejor asesoramiento a los clientes y mantener una mejor cultura de pagos. Asimismo, realizar una evaluación de satisfacción al cliente para evaluar el impacto de la capacitación.

### **Tercero**

Se recomienda a la Gerencia Financiera de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios actualizar las políticas de créditos y cobranzas para reducir la morosidad de los clientes, teniendo como prioridad la cobranza formal para obtener la rápida recuperación de la deuda.



#### IV. REFERENCIAS

Aguilar y Camargo. (2004). Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddt133.pdf>

Aguilar Irigoín, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos*. (Tesis de título, Universidad Cesar Vallejo).

Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. España. Editorial Gestión 2000.

Brachfield, P. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España. Ediciones Gestión 2000

Brachfield, P. (2010). *La nueva Legislación contra la morosidad descodificada*. España. Editorial PROFIT.

Caiza Chango, C. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda. Agencia Pelileo*. (Tesis de título profesional, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes).

Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de la entidad financiera Mi Banco*. (Tesis de título profesional, Universidad Señor de Sipán).

Dickson, D.E.N. (1998). *Mejore su negocio*. Ginebra. Oficina Internacional del trabajo.

Ettinger R y Golieb, D. (2000). *Crédito y Cobranzas*. México. Editorial Continental.

Hax, A y Majluf, M. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo*. Argentina. Edición Granica S.A.

López, E. (2006). *Iniciación al Derecho*. Madrid España. Delta Publicaciones.

Mendoza, C. (2004). Presupuestos para empresas de manufactura. Colombia. Editorial Uninorte.

Molina, V. (2005). Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. México. (3ra ed.).

Montaño, A. (2013). Administración de la Cobranza. México. Trillas Editorial.

Morales, A y Morales, J. (2014). Crédito y Cobranza. México. (1ra ed.) Grupo Editorial Patria.

Nole Zeña, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñape de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A.* (Tesis de título, Universidad Señor de Sipán).

Olivera M. (2011). Herramientas de Gestión Financiera. Lima Perú. Ediciones Caballero Bustamante.

Parrales Ramos, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.* (Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana).

Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. México. Editorial Limusa.

Rojas, R. (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. México. Editorial Plaza y Valdés.

Rodríguez Morales, L. (2012). Análisis de Estado Financieros. México DF. McGraw – Hill /Interamericana Editores - un enfoque en la toma de decisiones.

Saurina, Jesús y V. Salas. (1998) “Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas. España. En Investigaciones Económicas. Vol. XXII

Tomás-Sábado, J. (2010). Fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería. Barcelona - España.

Vaca Jiménez, M. (2016). *Modelo de Gestión de Cobranza para la empresa eléctrica provincial COTOPAXI.* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

Villaseñor, E. (1996). Elementos de administración de crédito y cobranza. Trillas. México.

Westley, G y Branch, B. (2000). Dinero seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. Estados Unidos de América. Editorial IDB Bookstore..

Wicijo, C y Rodríguez L. (2008). Prevención y cura de la morosidad. Recuperado de: [http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_prevention\\_morosidad.pdf](http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevention_morosidad.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

**Título: Estrategias de Cobranza y Morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao 2017**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES			METODOLOGIA	
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1.</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?</p> <p><b>Problema específico 2.</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1.</b> Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017</p> <p><b>Objetivos específico 2.</b> Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1.</b> Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con el incumplimiento de la obligación de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> Las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la falta de liquidez de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017</p>	<b>Variable 1. Estrategias de Cobranza</b>			<p><b>Tipo de estudio:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, correlacional</p> <p><b>Esquema:</b> De corte Transversal</p> <p><b>Población y muestra</b> Población: 73 Muestra: 62</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario - N° de Items: 18 - Escala y valores : Likert - Niveles y Rangos</p>	
			<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		
			Según Molina, V (2005) define a la estrategia de cobranza como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua [...] cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.13).	Sistemas de Cobranza	Importancia Normal Políticas		
				Procedimientos de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificación por escrito</li> <li>- Objetivos de cobranza</li> <li>- Llamadas telefónicas</li> <li>- Visitas personales</li> <li>- Agencia de cobro</li> <li>- Recurso legal</li> </ul>		
			<b>Variable 2. Morosidad</b>				
			<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		
Wicijo C y Rodriguez (2008) define que el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. Desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación lo que trae consigo problemas con la liquidez de las empresas". (p.6)	Incumplimiento de la obligación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de Cobranza</li> <li>- Ratios de rotación de cuentas por cobrar</li> <li>- Relación de clientes morosos</li> <li>- Incumplimiento de pago</li> </ul>					
	Falta de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto de caja</li> <li>- Flujo de caja</li> <li>- Razón corriente</li> <li>- Ratio de efectivo</li> </ul>					

## ANEXO 2

### ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)

ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
		ESCALA				
		1	2	3	4	5
SISTEMA DE COBRANZA						
1	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.					
2	Cree usted que las normas de la cobranza de Talma Servicios Aeroportuarios garanticen el pago de los servicios					
3	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda					
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA		ESCALA				
4	Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes					
5	El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de Talma Servicios Aeroportuarios					
6	Cree usted que Talma Servicios Aeroportuarios puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas					
7	Considera que las visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza					
8	Talma servicios Aeroportuarios debería considerar una agencia de cobranza para el recupero de deuda					
9	Cree usted que Talma servicios Aeroportuarios puede lograr el recupero de deuda mediante un recurso legal					

## ANEXO 3

### ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)

MOROSIDAD						
		ESCALA				
		1	2	3	4	5
INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION		ESCALA				
10	Considera que Talma servicios Aeroportuarios disminuiría la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza					
11	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizaría la gestión de cobranza					
12	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización					
13	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad					
14	Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza disminuiría el incumplimiento de pago de los clientes					
FALTA DE LIQUIDEZ		ESCALA				
15	Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en Talma Servicios Aeroportuarios disminuiría la falta de liquidez producto de la morosidad					
16	Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja					
17	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros					
18	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros					

# ANEXO 4

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO - 2018									
Apellidos y nombres del investigador: Miranda Smith, Romina Alicia									
Apellidos y nombres del experto: Mori Paredes, Manuel Alberto									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	IMPORTANCIA	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.	Escala de Likert					
		NORMAS	Cree usted que las normas de la cobranza de Talma Servicios Aeroportuarios garanticen el pago de los servicios	Escala de Likert					
		POLITICAS	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	NOTIFICACION POR ESCRITO	Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes	Escala de Likert					
		OBJETIVOS DE COBRANZA	El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de Talma Servicios Aeroportuarios	Escala de Likert					
		LLAMADAS TELEFONICAS	Cree usted que Talma Servicios Aeroportuarios puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas	Escala de Likert					
		VISITAS PERSONALES	Considera que la visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza	Escala de Likert					
		AGENCIAS DE COBRO	Talma servicios Aeroportuarios debería considerar una agencia de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
		RECURSO LEGAL	Cree usted que Talma servicios Aeroportuarios puede lograr recupero de deuda mediante un recurso legal	Escala de Likert					
		MOROSIDAD	INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION	POLITICAS DE COBRANZA	Considera que Talma servicios Aeroportuarios disminuirá la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza	Escala de Likert			
		RATIOS DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizar la gestión de cobranza	Escala de Likert					
		RELACION DE CLIENTES MOROSOS	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización	Escala de Likert					
		INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios relaciona al incumplimiento de pago con la morosidad	Escala de Likert					
	FALTA DE LIQUIDEZ	PRESUPUESTO DE CAJA	Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en Talma Servicios Aeroportuarios disminuirá la falta de liquidez producto de la morosidad	Escala de Likert					
		FLUJO DE CAJA	Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja	Escala de Likert					
		RAZON CORRIENTE	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros	Escala de Likert					
		RATIO DE EFECTIVO	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros	Escala de Likert					
Firma del experto			Fecha 7/5/18						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se procesan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO - 2018									
Apellidos y nombres del investigador: Miranda Smith, Romina Alicia									
Apellidos y nombres del experto: Dios Zarate, Luis Enrique									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	IMPORTANCIA	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.	Escala de Likert					
		NORMAS	Cree usted que las normas de la cobranza de Talma Servicios Aeroportuarios garanticen el pago de los servicios	Escala de Likert					
		POLITICAS	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	NOTIFICACION POR ESCRITO	Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes	Escala de Likert					
		OBJETIVOS DE COBRANZA	El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de Talma Servicios Aeroportuarios	Escala de Likert					
		LLAMADAS TELEFONICAS	Cree usted que Talma Servicios Aeroportuarios puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas	Escala de Likert					
		VISITAS PERSONALES	Considera que la visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza	Escala de Likert					
		AGENCIAS DE COBRO	Talma servicios Aeroportuarios debería considerar una agencia de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
		RECURSO LEGAL	Cree usted que Talma servicios Aeroportuarios puede lograr recupero de deuda mediante un recurso legal	Escala de Likert					
		MOROSIDAD	INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION	POLITICAS DE COBRANZA	Considera que Talma servicios Aeroportuarios disminuirá la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza	Escala de Likert			
		RATIOS DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizar la gestión de cobranza	Escala de Likert					
		RELACION DE CLIENTES MOROSOS	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización	Escala de Likert					
		INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios relaciona al incumplimiento de pago con la morosidad	Escala de Likert					
	FALTA DE LIQUIDEZ	PRESUPUESTO DE CAJA	Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en Talma Servicios Aeroportuarios disminuirá la falta de liquidez producto de la morosidad	Escala de Likert					
		FLUJO DE CAJA	Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja	Escala de Likert					
		RAZON CORRIENTE	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros	Escala de Likert					
		RATIO DE EFECTIVO	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros	Escala de Likert					
Firma del experto			Fecha 7/5/18						

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO - 2018									
Apellidos y nombres del investigador: Miranda Smith, Romina Alicia									
Apellidos y nombres del experto: Moja Guerrero, Hans Salvador									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	IMPORTANCIA	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.	Escala de Likert					
		NORMAS	Cree usted que las normas de la cobranza de Talma Servicios Aeroportuarios garanticen el pago de los servicios	Escala de Likert					
		POLITICAS	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	NOTIFICACION POR ESCRITO	Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes	Escala de Likert					
		OBJETIVOS DE COBRANZA	El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de Talma Servicios Aeroportuarios	Escala de Likert					
		LLAMADAS TELEFONICAS	Cree usted que Talma Servicios Aeroportuarios puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas	Escala de Likert					
		VISITAS PERSONALES	Considera que la visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza	Escala de Likert					
		AGENCIAS DE COBRO	Talma servicios Aeroportuarios debería considerar una agencia de cobranza para el recupero de deuda	Escala de Likert					
		RECURSO LEGAL	Cree usted que Talma servicios Aeroportuarios puede lograr recupero de deuda mediante un recurso legal	Escala de Likert					
		MOROSIDAD	INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION	POLITICAS DE COBRANZA	Considera que Talma servicios Aeroportuarios disminuirá la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza	Escala de Likert			
		RATIOS DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizar la gestión de cobranza	Escala de Likert					
		RELACION DE CLIENTES MOROSOS	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización	Escala de Likert					
		INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Considera usted que Talma Servicios Aeroportuarios relaciona al incumplimiento de pago con la morosidad	Escala de Likert					
	FALTA DE LIQUIDEZ	PRESUPUESTO DE CAJA	Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en Talma Servicios Aeroportuarios disminuirá la falta de liquidez producto de la morosidad	Escala de Likert					
		FLUJO DE CAJA	Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja	Escala de Likert					
		RAZON CORRIENTE	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros	Escala de Likert					
		RATIO DE EFECTIVO	Talma servicios Aeroportuarios debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros	Escala de Likert					
Firma del experto			Fecha 11/05/2018						



## ANEXO 5

### CRONOGRAMA DE EJECUCION

ACTIVIDADES	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9
1. Reunión de coordinación									
2. Presentación del esquema de proyecto de investigación									
3. Asignación de los temas de investigación									
4. Pautas para la búsqueda de información									
5. Planteamiento del problema y fundamentación teórica									
6. Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación									
7. Diseño, tipo y nivel de investigación									
8. Variables, operacionalización									
9. Presenta el diseño Metodológico									
10. <b>JORNADA DE INVESTIGACION N° 1</b> Presentación del primer avance									
11. Población y muestra									
12. Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas									
13. Presenta el Proyecto de investigación para su revisión y aprobación									
14. Presenta el Proyecto de investigación con observaciones levantadas									
15. <b>JORNADA DE INVESTIGACION N° 2</b> Sustentación del Proyecto de Investigación									

## ANEXO 6

### PRESUPUESTO

Cuadro de Gastos	
Concepto	Importe
Laptop Toshiba	S/. 2,300.00
Hoja Bond A4	S/. 13.00
USB	S/. 20.00
Impresión	S/. 40.00
Anillado	S/. 15.00
Gastos de Movilidad	S/. 60.00
Fotocopias	S/. 10.00
<b>Total</b>	<b>S/. 2,458.00</b>

### FINANCIAMIENTO

Este proyecto de tesis cuenta con recursos propios del estudiante.

## ANEXO 7

SERVICIOS AEROPORTUARIOS

**Talma**

www.talma.com.pe  
Av. Elmer Faucett 2679 Piso 4 - Calleo Peru  
T (51) 513 8300

San Borja 30 de Mayo del 2018

Señores  
Universidad Cesar Vallejo  
Ciudad.

Estimados Señores.

Por medio de la presente, se autoriza a la Srta. Romina Alicia Miranda Smith identificado con DNI N° 41275793 quien labora en nuestra empresa bajo el cargo de Asistente de Créditos desde Agosto del 2013 a la fecha, para que tome como referencia a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. para la elaboración de su proyecto de tesis.

Sirva la presente para los fines que se estimen convenientes.

Atentamente,



Karima Zumbado Rodríguez  
Representante Legal  
TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.

## ANEXO 8

	Estrategias de Cobranza									Morosidad								
	Sistema de cobranza			Procedimientos de cobranza						Incumplimiento de pago				FALTA DE LIQUIDEZ				
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5
2	1	3	2	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
3	2	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	2	4
5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
7	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
8	1	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
9	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5
11	4	3	2	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3
12	3	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5
13	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4
16	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	4
17	3	3	2	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
18	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
19	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	5	5	4	5	4	3	3	3
20	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
21	4	4	2	4	5	4	1	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3
22	2	5	4	5	4	4	1	5	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4
23	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
24	2	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
25	2	5	4	5	5	3	2	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3
26	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4
28	1	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3
29	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4
30	2	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5
31	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
32	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	5
34	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3
35	2	2	2	3	4	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
37	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3
39	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
40	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	5	4	4	4	4	5
41	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	3	4
43	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
44	2	1	2	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
45	2	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4
46	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
47	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4
49	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4
50	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

51	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3
53	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3
54	1	2	1	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
56	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
57	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4
58	2	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
59	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3
60	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
61	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2 =En desacuerdo
- 3= Indiferente
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 3 de 11

Yo, **LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Callao, revisor de la tesis titulada "**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CUENTS DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO - 2017**", del estudiante **MIRANDA SMITH ROMINA ALICIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de julio del 2018

Luis Enrique Dios Zárate

DNI: 07909441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-FR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **ROMINA ALICIA MIRANDA SMITH** identificado con DNI N° 41275793, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo  . No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CUENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

ROMINA ALICIA MIRANDA SMITH  
DNI: 41275793

FECHA: 24 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

24/11/2018

image.png

feedback studio

Romina miranda smith trabajo

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO - 2017**

**AUTORA:**  
Mirada Smith, Ibarra Alcaz

**ASESOR:**  
Mg. Luis Enrique Diaz Zacañ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Finanzas y Derecho Corporativo

CALLAO - PERÚ  
2016

**Resumen del partido**

Actualmente viendó fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Partidos

1	dSPACE.uniaandes.edu.ec	Fuente de Internet	2%
2	www.scoed.cu	Fuente de Internet	1%
3	Presentado a Carlos Te...	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ufesamerit...	Fuente de Internet	1%
5	Presentado a la UNAPEC	Fuente de Internet	1%
6	web.ua.es	Fuente de Internet	1%

Página: 1 de 71    Número de palabras: 9662    Informe de iso...    Turnitin C...    Alta resol...

1:18 p.m. 23/11/2018





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Miranda Smith Romina Alicia

INFORME TÍTULADO:

Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa  
Talma, Callao 2017.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada de Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince

Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz

