



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA  
MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. UNIDAD DE  
NEGOCIOS SUCURSALES – LAMBAYEQUE - 2017”**

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

**AUTOR:**

**Bach. FLORES SANTILLAN MAXIMO**

**ASESOR:**

**Mg. FARFAN AYALA MARIO IGNACIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANCIERA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 4:00 p.m horas del día 29 de enero del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0229-2019, de fecha 28 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES – LAMBAYEQUE - 2017"**, presentado por el (la) Bachiller: **FLORES SANTILLAN MAXIMO**, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : Mgtr. Diego Ferré López  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Mario Farfán Ayala  
**VOCAL** : Mgtr. Waldemar García Vera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR MAYORIA**, Siendo las 4:30 p.m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 29 de Enero del 2019

Mgtr. Diego Ferré López  
Presidente

Mgtr. Mario Farfán Ayala  
Secretario (a)

Mgtr. Waldemar García Vera  
Vocal

## **DEDICATORIA**

En primer lugar al creador de todas las cosas mi Dios, quien es mi pastor, el que me acompaña, cuida en todo momento y no me desampara ante cualquier adversidad.

A la memoria de mi querida madre que vio iniciar mis estudios profesionales, por inculcarme buenos sentimientos y valores, ser que está y estará por siempre en mi pensamiento y corazón, estoy seguro que desde el cielo está orando por sus hijos para que nos vaya bien en esta vida.

A mis adorados hijos Luciana Nicole y Max Angelo, porque son el motor y motivo de mi existencia y de mi esfuerzo para lograr esta carrera profesional de contabilidad.

**Maximo.**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento sincero a toda mi familia por apoyarme a lograr culminar esta carrera profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos esta valiosa oportunidad de convertirnos en nuevos profesionales de la contabilidad y a su plana de profesionales que durante todo el desarrollo de las clases nos proporcionaron las enseñanzas adecuadas.

A la empresa Electronorte S.A. a mis jefes y colegas de trabajo por darme todas las facilidades y permitir que este trabajo de investigación se haga realidad.

**EL AUTOR.**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

IV

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria: Flores Santillan Maximo con DNI 33429906, quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES – LAMBAYEQUE - 2017.”** para optar el grado de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo, que el presente Trabajo de Investigación ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación o similar presentado por cualquier persona ante cualquier entidad educativa.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, 10 de Julio de 2018



---

Maximo Flores Santillan  
DNI 33429906

## PRESENTACIÓN

V

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias

Empresariales de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado “**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES – LAMBAYEQUE - 2017.**” el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo propósito es obtener el título profesional de Contador Público.

**Capítulo I, Introducción:** se describe la realidad problemática de la morosidad presente en todos los ámbitos geográficos, internacional, nacional y local que afecta a las empresas en general, así como los trabajos previos con las medidas que se plantearon para disminuirla y las teorías, conceptos de diversos autores relacionados con el tema de estudio. Un análisis del estado de morosidad de la empresa Electronorte S.A. Unidad De Negocios Sucursales – Lambayeque – 2017, luego la formulación de la hipótesis, problema de investigación, justificación, objetivos general y específicos.

**Capitulo II, Metodología:** se muestra el tipo y diseño de investigación, la identificación de las variables y su operacionalización, así mismo la selección de la población y muestra y finalmente la descripción, utilización y validación de los instrumentos de recolección de datos.

**Capitulo III, Resultados:** Contiene la representación gráfica e interpretación de los resultados del procesamiento estadístico de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos utilizados.

**Capítulo IV, V, VI, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones:** se detallan en base a los resultados obtenidos en contraste con los objetivos, trabajos previos y teorías sobre el tema tratado.

Espero que el presente trabajo sea evaluado y merezca su aprobación.

## ÍNDICE

Acta de sustentación de la tesis.....	II
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.1. A nivel internacional.....	13
1.1.2. A nivel Nacional.....	17
1.1.3. A nivel local.....	19
1.2. Trabajos previos.....	27
1.2.1. A nivel internacional.....	27
1.2.2. A nivel nacional.....	28
1.2.3. A nivel local.....	29
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	30
1.3.1. Estrategia.....	30
1.3.2. Planeación estratégica.....	31
1.3.3. Cobranza.....	32
1.3.4. Gestión de Cobranza.....	32
1.3.5. Cobranza persuasiva y preventiva.....	33
1.3.6. Estrategia de Cobranza.....	33
1.3.7. Morosidad.....	34
1.3.8. Cuentas por cobrar.....	34
1.3.9. Liquidez corriente.....	35
1.3.10. Rentabilidad.....	35
1.3.11. Cartera vencida.....	35
1.3.12. Cartera morosa.....	35
1.3.13. Cartera pesada.....	36
1.3.14. Índice de morosidad.....	36

1.3.15.	Índice de cobranza .....	36
1.3.16.	Tarifas eléctricas.....	VII
1.3.17.	Osinermin .....	
1.4.	Formulación del problema .....	37
1.5.	Justificación del estudio.....	37
1.6.	Hipótesis.....	38
1.7.	Objetivos .....	39
1.7.1.	Objetivo General .....	39
1.7.2.	Objetivo Especifico .....	39
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>41</b>
2.1.	Diseño de investigación.....	41
2.1.1.	Tipo descriptivo propositiva.....	41
2.1.2.	Diseño no experimental - transversal.....	42
2.2.	Variables, Operacionalización .....	43
2.2.1.	Variables .....	43
2.2.2.	Operacionalización .....	44
2.3.	Población y muestra .....	45
2.3.1.	Población .....	45
2.3.2.	Muestra.....	45
2.3.3.	Criterios de selección de la muestra .....	46
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	46
2.4.1.	Técnica .....	46
2.4.2.	Instrumentos .....	47
2.4.3.	Validez y confiabilidad .....	48
2.5.	Método de análisis de datos.....	49
2.6.	Aspectos éticos .....	50
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>
3.1.	Situación actual de la empresa respecto a la morosidad .....	53
3.2.	Resultados de la encuesta .....	54
3.3.	Análisis de las estrategias de cobranza. ....	69
3.4.	Resultados de la entrevista .....	73
3.5.	Análisis interno y externo .....	74
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>77</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>85</b>



<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>87</b>
<b>VII. PROPUESTA .....</b>	<b>90</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>102</b>
Acta de originalidad de tesis.....	114
Autorización de publicación de tesis.....	115
Informe de originalidad de tesis - Turnitin .....	116

## RESUMEN

IX

El presente trabajo de investigación titulado. **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES – LAMBAYEQUE - 2017”**, se realizó en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017, tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, y como objetivos específicos analizar las estrategias de cobranza, analizar la morosidad, y establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en esta empresa.

Las teorías de sustento de la presente investigación están relacionadas con los conceptos de estrategia empresarial, cobranza y morosidad; como metodología de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el alcance es de tipo descriptivo, propositivo y el diseño es no experimental transversal. La población y muestra estuvo constituida por personal de la empresa que tienen funciones de gestores de cobranza y atención al cliente; como instrumentos de recolección de datos se utilizó un cuestionario mediante la técnica de encuesta y entrevista.

Se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza existente en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017, necesitan ser reforzadas, retroalimentadas y utilizarlas adecuada mente y eficientemente; así como otras que se deben establecer con la finalidad de disminuir la morosidad y mejorar el índice de liquidez de la empresa.

Palabras claves: Estrategia de cobranza, morosidad, propuesta.

## ABSTRACT

X

The present titled investigation work. "STRATEGIES OF COLLECTION to DIMINISH THE DELINQUENCY IN THE COMPANY ELECTRONORTE CORP. UNIT OF BUSINESS BRANCHES - LAMBAYEQUE - 2017", was carried out in the company Electronorte CORP. Unit of Business Branches - Lambayeque 2017, he/she has as general objective to propose collection strategies to diminish the delinquency, and as specific objectives to analyze the collection strategies, to analyze the delinquency, and to establish collection strategies to diminish the delinquency in this company.

The theories of sustenance of the present investigation are related with the concepts of managerial strategy, collection and delinquency; as investigation methodology the quantitative focus, the reach was used it is of descriptive type, propositivo and the design is not experimental traverse. The population and sample was constituted for personal of the company that have collection agents' functions and attention to the client; as instruments of gathering of data a questionnaire was used by means of the survey technique and he/she interviews.

You reached the conclusion that the strategies of existent collection in the company Electronorte CORP. Unit of Business Branches - Lambayeque 2017, they need to be reinforced, retroalimentadas and to use them appropriately and efficiently; as well as others that should settle down with the purpose of to diminish the delinquency and to improve the index of liquidity of the company.

Key words: Collection strategy, delinquency, proposal.

XI