



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Procesos de cobranza y su incidencia en la morosidad de la
empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador**

AUTORAS:

García Delgado, Erica Enid (ORCID: 0000-0003-3044-0886)

Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar (ORCID: 0000-0001-9933-8738)

ASESOR:

Mg. Urtecho Cueva, Omar Ivan (ORCID: 0000-0002-1312-8180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi mamá por el apoyo incondicional y por ayudarme en todo el proceso de mi formación académica.

Erica Enid

El presente estudio, es dedicado a mi hermosa madre Zonia Tomanguillo Usnava, por su apoyo durante mi trayectoria como estudiante y profesional, siendo sus palabras y ejemplo mi consejo y guía ante los estados de la vida.

Nieves del pilar

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y las fuerzas para salir adelante en los momentos más difíciles de mi vida.

Erica Enid

Agradezco a mi hermosa madre Zonia Tomanguillo Usnava, por su compañía y compartir durante la elaboración del presente informe.

Nieves del pilar

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1	Cumplimiento de las actividades de procesos de cobranzas	25
Tabla 2	Deficiencias en la actividades de identificación del riesgo	26
Tabla 3	Evidencia - Incremento trimestral de las cuentas por cobrar	27
Tabla 4	Evidencia - Incremento de la estimación de cuentas por cobrar	27
Tabla 5	Deficiencias en la aplicación de las estrategias de cobranzas	28
Tabla 6	Evidencia - Aplicación de mensajes	29
Tabla 7	Evidencia - Aplicación de llamadas	30
Tabla 8	Evidencia - Aplicación de cartas personalizadas y sistemas de cobranzas .	30
Tabla 9	Clasificación de morosos.....	31

Índice de figuras

Figura 1 Procesos de cobranza.....	24
Figura 2 Índice de morosidad.....	32
Figura 3 Índice de cobertura.....	33

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general Evaluar los procesos de cobranza y determinar su incidencia en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto. Según la estructura metodológica, presenta un tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. La recolección de datos, se ha realizada a través de un análisis descriptivo, con la aplicación de instrumentos como la entrevista y guía de análisis documental, dirigidos a la evaluación del proceso de cobranza durante el año 2020, siendo la muestra poblacional. Los resultados revelaron que el 100% de las actividades relacionadas al proceso de cobranzas no se cumplen de manera oportuna y con la eficiencia del caso, esto ha permitido un índice de morosidad de 84%, y un índice de cobertura de 39%, que son originadas del incremento de cuentas por cobrar ascendentes a S/ 135, 006.00. Por otro lado, se identificó que los reportes presentan información desactualizada, falta de aplicabilidad de sistemas de castigo de deuda, estrategias de cobranzas aplicadas de manera inoportuna e infrecuente, y no se desarrollan acciones de seguimiento de la deuda. Por lo tanto, se concluye que los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto.

Palabras claves: Procesos de cobranzas; Morosidad; Estrategias de cobranzas

Abstract

The general objective of this study was to evaluate the collection processes and determine their incidence in the delinquency of the company Digital San Martin S.A.C. of Tarapoto. According to the methodological structure, it presents a type of applied research, of a non-experimental cross-sectional and correlational design. The data collection has been carried out through a descriptive analysis, with the application of instruments such as the interview and document analysis guide, aimed at evaluating the collection process during the year 2020, being the population sample. The results revealed that 100% of the activities related to the collection process are not fulfilled in a timely manner and with the efficiency of the case, this has allowed a delinquency rate of 84%, and a coverage rate of 39%, which are originated from the increase in accounts receivable amounting to S / 135,006.00. On the other hand, it was identified that the reports present outdated information, lack of applicability of debt penalty systems, collection strategies applied in an untimely and infrequent manner, and actions to monitor the debt are not developed. Therefore, it is concluded that the collection processes are deficient and have a negative impact on the delinquency of the company Digital San Martin S.A.C. of Tarapoto.

Keywords: Collection processes, delinquency, collection strategies

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas dedicadas a la prestación de servicios de marketing, se dedican en ampliar sus estrategias de promoción, dejando a un lado la aplicación de procesos eficientes en relación a las cobranzas, las mismas que permiten el crecimiento de una cartera de clientes de mala calidad. Los procesos de cobranzas, deben ser estructurados de acuerdo a la realidad y actividades que ofrecen las empresas, asimismo deben ser monitoreados y evaluados para obtener resultados positivos. Es por ello, que Guillén y Peñafiel (2018) sostienen que es importante que las personas que participan en ello, se encuentre capacitados y conozcan cada uno de los procesos a seguir y sobretodo que se rijan a ello, puesto que su descuido puede afectar considerablemente el rendimiento económico de la empresa. Como es el caso de la investigación de Landeta y Ynzunza (2017), quienes mencionan que las empresas de marketing en Ecuador, por ampliar la cartera de clientes, ha conllevado al crecimiento de sus cuentas por cobrar. Por su parte, el 63% de dichas empresas solo aplican estrategias de cobranzas blandas, es decir llamadas y mensajes, sin embargo, estas estrategias no suelen tener una incidencia positiva en la recuperación de las cuentas vencidas. Es por ello, que es importante la creación y aplicación de las políticas y normativas de cobranzas en todos sus procesos, las mismas que encaminen a la empresa al desarrollo económico y al cumplimiento de sus objetivos.

En el Perú, según la investigación de Rodríguez & Florencio (2020) el incremento de la morosidad en las empresas de servicio, ha sido significativo, la misma que llegó a 5,1% al cierre del primer semestre del año, alcanzando la tasa de incumplimiento más alta de los últimos cinco años. En el Perú, existe una amplia gama de empresas dedicadas a la prestación de servicio de marketing, entre la más reconocida tenemos a Milk agencias, una empresa dedicada a la venta de herramientas de marketing, según el estudio efectuado por Magallanes (2019), la empresa presenta problemas relevantes en la organización y aplicación de instrumentos eficiente para el seguimiento continuo de los pagos, y sobre todo prevenir la incobrabilidad de los mismos, la empresa tuvo un índice de morosidad de 3.2%, las misma que conforma el 46% de la cartera de cliente, estas cifras permitieron que la empresa opte por

contratar una agencia de cobranzas, generando gastos adicionales, sin embargo, los resultados son asertivos, puesto que ha logrado recuperar el 81% de las cuentas vencidas, es por ello que es indispensables contar con herramientas y procesos de cobranzas, para minimizar riesgos de morosidad.

En un contexto local, la investigación se enfoca en la empresa Digital San Martín SAC, que dio inicio sus actividades en el 2015, dedicada a las actividades de merchandising en la región de San Martín. Tras la evaluación a los lineamientos impartidos por la gerencia, se constató, que la empresa no cuenta con un sistema de cobranza, donde se evidencie las normas, participantes, acciones y estrategias para limitar el crecimiento de las cuentas por cobrar, asimismo se identificaron hechos incorrecto conforme se detalla a continuación: En la identificación del riesgo, no se efectúan evaluaciones, tampoco que solicita documentos para tener un conocimiento claro y asertivo de la capacidad de pago del cliente, por lo demás no existe un acuerdo jurídico de voluntades por el que se exige el cumplimiento de las acciones y lineamientos pactados. Tal hecho, afecta la cobranza de los servicios por cuanto se evidencia desinterés del cliente para cancelar, esto ha conllevado el aumento de las cuentas por cobrar, conforme se evidencia en el siguiente cuadro:

Tiempo que persiste la deuda	Cantidad de cliente	Monto
30 días	10 clientes	S/ 4,210.00
60 días	12 clientes	S/ 8,414.00
90 días	5 clientes	S/ 7,540.00

Es importante mencionar, que, en el seguimiento de pagos, la empresa no cuenta con un software de cobranza donde se visualice las cuotas vencidas por fecha y mes, y le permita al personal efectuar acciones proactivas para limitar el crecimiento de las cuentas por cobrar. En cuanto a la aplicación de las estrategias de cobranzas, cumple un rol significativo como parte del proceso de cobranza, por cuanto tiene la particularidad de captar o recuperar las cuentas por cobrar. Sin embargo, Los colaboradores no aplican acciones preventivas y coactivas en las cobranzas, por cuanto se ha evidenciado, que no se realizan llamadas mensajes preventivos para hacer recuerdo al cliente del vencimiento de sus deudas, Seguidamente, cuando las deudas vencieron, el personal suele enviar mensaje a los respectivos correos, sin

embargo por la magnitud de sus clientes y actividades, estos no se dedican a la recuperación de las deudas, asimismo no emplean sistemas de cobranza para notificar y castigar r al cliente, y forzarlo a la cancelación total de la deuda. Tal hecho ha originado la provisión de cuentas incobrables de S/ 52, 564.00. Es por lo señalado que la investigación pretende conocer con mayor profundidad los procesos de cobranza y como está afectando al rendimiento económico de la empresa con el incremento de morosidad, con la finalidad de brindar acciones de mejoras que con su aplicación pueda cambiar la realidad de la empresa Digital San Martin SAC.

En el marco de la problemática brevemente descrita, se formula el siguiente **problema general**: ¿Cómo son los procesos de cobranza y de qué manera incide en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto?

Al mismo tiempo se presentan las justificaciones que comprenden las razones y motivos de la realización del estudio, por su conveniencia, se justifica, porque es importante para el investigador, efectuar la investigación, por cuanto se pretende brindar información relevante, asimismo proporcionar acciones de mejora para optar por procesos eficientes en la recuperación de las cuentas vencidas e incobrables. Desde un concepto de relevancia social, con los resultados obtenidos en la investigación, será de beneficio a las empresas y personas interesadas de conocer la importancia de contar con eficientes recursos y procesos de cobranzas, y como estas actividades se relacionan con el incremento de los índices de morosidad. Por lo que refiere al valor teórico, en la determinación del estudio fue importante la utilización de información relevante y veraz en el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación, la misma que permitirá el acrecentamiento de conocimiento en cuanto a las variables en estudio, para ello se ha considerado autores que definan características, cualidades y el proceder de las mismas. En cuanto, a la implicancia práctica, con la obtención de los resultados, se ha informado a los responsables de la empresa en evaluación de los hechos y sucesos que viene originando la inadecuada administración de las cuentas por cobrar y el incremento de la morosidad, esto con la finalidad de establecer estrategias, técnicas y métodos que coadyuvan al crecimiento económico de la empresa. Finalmente, la utilidad

metodológica, se centra en la elaboración de instrumentos que permitan alcanzar resultados eficientes, asimismo podrán ser empleados por investigadores que presenten realidades similares a lo realizado, además se ha empleado métodos y técnicas que se ajustan a la realidad de la investigación.

El **objetivo general** que persigue la investigación es: Evaluar los procesos de cobranza y determinar su incidencia en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, y los **específicos** son: Evaluar el desempeño de los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto; Identificar las deficiencias en los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, Evaluar la morosidad en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto y Establecer la incidencia de los procesos de cobranza en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

Finalmente, la **hipótesis general**, que responde al problema es: Los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que se presentan a continuación, están relacionados a las variables en estudio, siendo estos presentados desde un contexto internacional, nacional y local. Por lo que refiere a los **antecedentes internacionales**, se presenta a García et al. (2019) “*La gestión de créditos y cobranzas caso empresa Multillanta Ramírez*” (Artículo científico). Universidad Católica. Ecuador. Tuvo como objetivo la evaluación del sistema de control dentro de las actividades de créditos y cobranzas, el diseño no experimental, la población y muestra fueron 15 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Concluyeron que el 33.3% de las actividades no se cumplen de manera eficiente, por cuanto los colaboradores efectúan sus actividades de manera empírica, el 83% no cumple con las políticas de créditos y cobranzas, otorgando de esa manera créditos que no son recuperados en el tiempo determinado. Los documentos y registros de cobranzas no son elaborados de manera correcta, visto que el 56%, señalan que el tiempo de presentación es corto, lo que genera que no se efectuó un análisis completo de las cobranzas.

Por lo que refiere a la investigación de Ramos, J. (2020) *La morosidad, causas y efectos*. (Artículo científico). Universidad Autónoma Metropolitana. México. El objetivo general fue identificar las causas y efectos de la morosidad, diseño no experimental, la población integrada por 56 entidades financieras de México, y para la muestra se ha considera a 32 entidades. La técnica empleada fue la entrevista y análisis documental, los instrumentos la guía de entrevista y documental. Concluyo que el 46% de las entidades financieras cuentan con un control inapropiado, esto ha permitido que el riesgo crediticio incremente de manera trascendental, las misma que ha puesto en riesgo a la entidad. Por otro lado, es importante mencionar que el procedimiento de otorgamiento de crédito no es eficiente opinaron el 13%, puesto que no existe una previa evaluación del usuario, en el que se solicite los documentos necesarios para acreditar la capacidad de pago, asimismo algunos de los requisitos solicitados al cliente, no se aplican, por la afinidad que presenta con el analista de crédito.

Por otro lado, la investigación de: Vicente, J. (2017) Estrategias para combatir la morosidad. (Artículo científico). Universidad De San Buenaventura. Colombia. El objetivo fue analizar las estrategias para combatir la morosidad en las empresas de servicios, diseño no experimental, transversal. La población fue 150 empresas de cali, y como muestra solo se ha determinado a 65 de ellas, se ha empleado la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron que el 72% aplican las llamadas y mensajes de texto para efectuar sus cobranzas, en tanto el 13% aplica notificaciones de sistema de riesgos, el 22% aplica sanciones o papeletas judiciales. Sin embargo, las más eficientes son las notificación y sanciones por cuanto incentiva al deudor la cancelación de sus deudas.

Con respecto a la investigación de Royo, B. (2017). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. (Artículo científico). Universidad de Alcalá de Henares. España. Tuvo como objetivo analizar la gestión de morosidad, el diseño no experimental, la población y muestra fueron informes financieros. La técnica fue análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyo que los informes expresan que las empresas de Alcalá, aplican sus estrategias más drásticas cuando las deudas no pueden ser recuperada, es decir cuando estas fueron provisionadas como gastos. En su mayoría presentan índices de 0.85 de morosidad, por lo que acuden a la venta de sus deudas a las grandes agencias de cobranzas, en su mayoría no gestionan de manera adecuada las actividades de cobranzas, por lo que se desarrolla índices significativos de morosidad (p.5).

Desde un **contexto nacional**, Miranda (2018), en su trabajo de investigación "*Estrategia de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao-2017*" (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Tiene como objetivo principal evaluar las variables señaladas, cuyo tipo de investigación es correlacional, la población y muestra fueron 5 colaboradores y los estados financieros, las técnicas empleadas son las encuestas, como instrumento los cuestionarios. Llego a concluir, que las estrategias de cobranza no se encuentran diseñadas de acuerdo a la realidad de la empresa, puesto que existe ciertos vacíos que dan lugar al incumplimiento de pagos, por ende, esta es de 56% deficiente. En cuanto a la morosidad presenta un

nivel medio en un 49%, las mismas que vienen afectando de manera significativa el cumplimiento de las obligaciones con los colaboradores y trabajadores de la empresa, ya que se observa continuas quejas por incumplimiento de pagos, y es importante mencionar que la empresa aún no ha diseñado y mejorado las estrategias de cobranzas. Por lo tanto, existe relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad por cuanto la estadística correlacional presenta un valor de (0.696), el cual indica una correlación positiva media, asimismo el valor de la significancia bilateral fue de (0.001), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación (p.10).

Seguidamente, Castillo (2018) en su trabajo de investigación “*Gestión de cobranzas y nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-Lima 2017*” (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Tiene como finalidad principal evaluar las variables señaladas, cuyo tipo de investigación es explicativa, la población y muestra fueron el administrador, contador y estados financieros, las técnicas empleadas son las encuestas, como instrumento los cuestionarios. Llegó a concluir los proveedores recurrentes son aquellos que reciben mayores cantidades de productos a créditos, los mismo que al proporcionar los productos, se cobran de ello, esta variable, ha sido evaluada regular en un 74%, Por lo que refiere al nivel de morosidad esta presenta un nivel medio en un 58%, por cuanto se evidencia el incumplimiento de pagos por parte de los clientes. Finalmente, se evidencia que existe relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad, por cuanto los resultados estadísticos Chi refleja un valor (0.721), con una significancia bilateral de (0.001), el cual indica una correlación positiva considerable entre las variables en estudio, por ende se acepta la hipótesis alterna de la investigación (p.129).

Por lo siguiente, Guevara y Upiachihua (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión cobranza y morosidad de la empresa Televisión SAC. Tarapoto, año 2017*”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Tiene como finalidad principal evaluar las variables señaladas, cuyo tipo de investigación es explicativa, las técnicas empleadas son las encuestas, como instrumento los cuestionarios. Llegaron a concluir que tras las evaluaciones en cuanto a los procesos de cobranza se conoció que estos son inadecuados en un 67.37%, Al tratar de la variable

morosidad, esta presenta un 37.5% en índices, la misma que es considerada como un alto y significativo indicador. Por lo que se puede converger que ambas variables muestran dependencias, es decir una influye sobre otra (p.8).

Finalmente, Campodónico (2019) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión de cobranza y liquidez Campodónico (2019) de la empresa Berean Service SAC-Tarapoto 2017-2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Tiene como finalidad principal evaluar las variables señaladas, cuyo tipo de investigación es explicativa, las técnicas empleadas son las encuestas, como instrumento los cuestionarios. Llego a concluir. Que las actividades efectuadas en las cobranzas son aquellas que involucran el análisis de la cartera de clientes, la evaluación contundente de las estrategias de cobranza y el seguimiento de pago, los mismos que son desarrollados de manera deficiente de 63%. Los índices rentables y de liquidez son inferiores a los obtenidos a los años anteriores. Puesto que la liquidez obtenida en la empresa es de S/ 152 196.03. cuyo ratio obtenido es de 1.22, por ello se acepta que ambas variables se relación de manera negativa, puesto que su dependencia influyó de manera negativa entre ambas (p.13).

Seguidamente se presenta la **fundamentación teórica** que describe y evidencia el comportamiento de las variables. Con respecto a los “Procesos de cobranza”, Se conoce que son actividades dirigidas a la captación de las deudas que están por vencer o vencidas, de la misma manera, Lionel (2018) sostiene que es un proceso de actividades que son aplicadas de manera ordenada, para generar la recaudación total de las cuentas. Su efectividad se puede estimar, evaluando el grado de las cuentas incobrables, estos procesos minimizan gastos que se encuentran relacionados con la recuperación de las deudas (p.30). De la misma manera, Bengolea y Pérez (2016) aluden que son acciones aplicadas conjuntamente para la recuperación de las deudas vencidas, y la administración de las cuentas por cobrar, con la finalidad que las mismas no se conviertan en cuentas incobrables. Asimismo, estas actividades permitirán que los clientes se encuentren al día en sus pagos, lo que conllevará que los mismo obtengan beneficios e incentivos en la cancelación

oportuna de sus pagos (p.33). Por consiguiente, López (2019) alude que son procedimientos que se basan en la recuperación sin incidir en la permanencia del cliente, la empresa debe tener cuidado, en no implementar medidas drásticas que limiten la cancelación de la deuda. Los procedimientos deben ser elaboradas con previa planificación y estudio, para evitar desmanes en la ejecución de las mismas (p.12). En cuanto a Mauad (2017) sostiene que es una actividad cuya finalidad permanece en la reactivación comercial entre el cliente y la empresa, esto con el propósito que el cliente mantenga sus pagos al día. La gestión de cobranza debe ser integrada por estrategias efectivas, que le permita a la empresa incrementar el rendimiento económico de la empresa, asimismo que la cartera de cliente (p.45). Finalmente, Ramos et al. (2019), señalan que es un conjunto de acciones y negociaciones que están dirigidas a los clientes de una determinada empresa, con la finalidad de recuperar las deudas vencidas (p.53). Estas actividades permitirán una conversión de las cuentas vencidas en activos líquidos, generando un cambio en el flujo de caja, y conllevando a una mejor organización de la empresa

En cuanto a los objetivos en los procesos de cobranzas, Según, Gonzáles et al. (2019) indican que los procesos de cobranzas tienen como finalidad garantizar el pago de las deudas, con el eficiente control y aplicación de las estrategias, acciones o procesos de cobranzas, para ello es importante la aplicación de documentos, recursos materiales, que eviten y limiten el incremento de las cuentas incobrables (p.42). Por otro lado, Do Prado et al. (2019) afirman que existe una serie de objetivos que permiten que la aplicación de los procesos de cobranzas sea eficiente, como primer objetivo es lograr que el cliente o usuario cumpla con los pagos de las obligaciones contraídas, sin afectar la relación entre ambos (empresa-cliente); otro de los objetivos es evaluar la rigidez y flexibilidad de la situación comercial y económica de la empresa (p.23).

Por lo que refiere a la tipificación de los procesos de cobranza, existen una variedad de tipos de cobranzas, que las empresas pueden ajustarse, entre ellas se presenta a los más reconocidos y empleados: En primera instancia tenemos a las i) Restrictivas, donde, Guizar et al. (2020) sostienen que estos procesos son los más agresivos, su

aplicación es corta y eficaz, en ello se emplea las acciones legales para la recuperación de las deudas. Se llega a un consenso con el cliente, en ello se determina la fecha y la deuda adicional, esto es de exigencia, y se debe cumplir con las exigencias del solicitante (p.56). Como segundo proceso tenemos las ii) Liberales, donde Ludovic et al. (2018) aluden que, a diferencia de este tipo de proceso, se evidencia la exigencia del pago de manera sutil, sin contrariar la situación actual del cliente. En este proceso se realiza una conciliación menos exigente, se evalúa la situación del cliente y se determina la forma de pago y fechas, las mismas que se ajustan la situación del cliente (p.23). En tercer lugar, Paschoal et al. (2019) listan a las iii) Racionales, esta se caracteriza, de solicitar la devolución de los pagos de manera racional, es decir, se aplican considerando cobros que contribuyan el rendimiento económico de la empresa (p.56). Como cuarto proceso tenemos las iv) Preventivas, Gonçalves et al (2020) menciona que este tipo de cobranza hace referencia a que la empresa debe aplicar las estrategias de cobranzas cuando percibe un comportamiento inadecuado por parte del usuario, es decir el incumplimiento en las fechas pactadas, (retrasos) (p.52). Asimismo, Terranova et al. (2020), lista a las v) Administrativas, que tiene una congruencia con las acciones restrictivas, en este caso al ver la empresa que el cliente que los pagos están generando mora, debe acudir o solicitar ayuda a las agencias de cobranzas, con la finalidad de recuperar las deudas generadas (p.12). Con respecto Villar et al. (2019) señalan otro tipo de cobranzas considerado como vi) Pre jurídico, en este proceso la empresa solicita a las agencias, que el cliente se limite de otro crédito, es decir que este integre a la lista de morosos (p.56). Esto con la finalidad que el cliente pueda cancelar la deuda. Finalmente, Chase (2019), lista a la vii) Cobranza judicial, cuando la empresa no logra la recuperación de la deuda con la aplicación de todas las estrategias y procesos señalados, la empresa acude a las vías judiciales, generando gastos adicionales para poder hacer eficiente la recuperación de la deuda (p.66).

Evaluación de los procesos de cobranza, para estimar estos procesos, fue necesario la aplicación de la teoría de Lionel (2018), quien menciona que son actividades destinadas a la recuperación de las deudas, para ello es importante

ejecutar lo siguiente: a) Identificación del riesgo: En este proceso se pretende conocer el comportamiento del cliente, asimismo prevenir actitudes que manifiestan anticipadamente la incobrabilidad del pago (p.33). Es por ello que se ejecuta una serie de acciones que permitirán logra la identificación del riesgo, como se muestra a continuación: i) Conocimiento del cliente: Como primera actividad es importante conocer al cliente, para ello es necesario contar con el historial crediticios, record de pagos y la situación económica que se encuentra, con la finalidad de prevenir riesgos que podrían afectar de manera considerable a la empresa; ii) Identificación de la capacidad de pago: Para lograr este proceso, es importante que se conozca la situación económica del cliente, en ello se pretende detallar los ingresos, y el lugar de trabajo del cliente, a fin de sostener la capacidad de pago ante la obligación adquirida, iii) Seguimiento de pagos: Es importante que los gestores de cobranzas realicen seguimientos continuos de los pagos detallados en el cronograma, esto con la finalidad de limitar o evitar conductas que pueden generar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar (p.34).

Como segundo proceso es la b) Aplicación de las estrategias de cobranzas, Lionel (2018), alude que cuando se ha verificado y constatado el incumplimiento de las cuotas pactadas con el cliente, se procede a ejecutar acciones de cobranzas, las mismas que garantizas la cobrabilidad de las cuotas vencidas, que a continuación se detalla: i) Mensajes: Esta estrategia, no es muy rígida, al percibir que no se ha ejecutado el pago, el asesor tiene que empezar con un mensaje de aviso, señalando el vencimiento de la cuota, ii) Llamadas: Por consiguiente, a los mensajes, se procede a realizar la llamada, es acción es más eficaz, por cuanto ya se tiene un conocimiento claro del incumplimiento de la deuda; iii) Notificaciones: Si las acciones señaladas anteriormente no tuvieron resultado, es importante que se realice una visita, llevando consigo una notificación de exigencia de pago, para causar en el cliente la preocupación y con ello la cancelación de la cuota vencida; iv) Sistemas de cobranza: Este procedo es el más empleado, asimismo que él tiene mayores resultados, pues su aplicación exige el cumplimiento de las deudas vencidas (p.36).

A continuación, se presenta fundamentación teórica de la variable **Morosidad**, Se conoce que es la falta de cumplimiento ante una obligación. Asimismo, Ferro (2020) lo define como la falta de puntualidad o incumplimiento de pago al vencimiento de un compromiso pactado con anterioridad, la misma que genera intereses adicionales por los días transcurridos tras el vencimiento de la deuda (p.20). En muchos casos, al presentarse la morosidad, la empresa prestadora opta por acciones legales que involucran gastos adicionales que en su mayoría son efectivos para la recuperación de la deuda. De la misma manera, Gonzalo (2016) alude que es el retraso en el cumplimiento de una obligación, por motivos que desconoce la empresa prestadora del servicio o producto. Por consiguiente, esta acción conlleva a la aplicación de un adicional, determinado en base a un porcentaje que se ajusta al mercado o necesidades de la empresa (p.33). Romero (2017) infiere que es importante mencionar que la morosidad puede causar gastos adicionales a la empresa que pueden ser perjudiciales que limitan al crecimiento económico de la empresa (p.25). Asimismo, López (2016) señala que las deficientes acciones de cobranzas, conllevan al incremento de morosidad, asimismo permite el crecimiento de una cartera de mala calidad, es por ello que la morosidad debe ser limitada desde la presencia de un comportamiento inadecuado del usuario ante una obligación contraída por el mismo deudor (p.15). Por último, Chavarín (2015), alude que es la lentitud y dilatación en el cumplimiento de un compromiso, dentro de las fechas establecidas, la misma que origina gastos adicionales en acciones legales que exigen el cumplimiento del pago. Dichas acciones permitirán que lo invertido o prestado no perjudique de manera significativa al crecimiento de la empresa (p.33).

Por lo que refiere a los procesos de morosidad, Conforme lo señalan, Piedra et al. (2019), esta actividad hace referencias a las actividades que se ejecutan en la recuperación de las moras generadas por el incumplimiento de pagos, si realmente los cálculos determinados son los eficientes para recuperar la inversión realizada (p.67). En ello se evalúa lo siguiente: i) Evaluación y capacitación: En este indicador se evalúa la competencia del gestor de cobranza, y la disponibilidad de la empresa en emplear acciones que garanticen el crecimiento en conocimiento de los

colaboradores en relación a sus actividades; ii) Mora total: Jastrzebski (2017) sostiene que es importante que los colaboradores tengan conocimiento real del cálculo de las moras, si están son desarrolladas de manera eficiente, la recuperación las deudas tendrá buenos resultados., iii) Cartera de alto riesgo: Merchán (2017) opina que esta actividad da a conocer la optimización de las cobranzas, en cuanto a seguimiento y calculo, éstas actividades son oportunas, evitando la aparición de créditos dudosos de pagos. Es por ello, que las empresas emplean los recursos necesarios para limitar acciones o riesgos maliciosos (p.55).

De acuerdo con la tipificación de morosos, Santos et al. (2019) asegura que los morosos son aquellos que no cumplen con lo señalado en los documentos que lo comprometen a la cancelación de un pago por la contracción de una obligación. Entre se encuentras los siguientes tipos: i) Como primer caso tenemos los indiferentes, estas personas tienen la capacidad de pago, sin embargo, son los indiferente a las obligaciones que han contraído, disfrutar de lo recibido y después de ello se olvidan se sus responsabilidades con la empresa (p.44); ii) Por otro lado, León et al. (2019) señala a los insolventes, éstas personas son aquellas que por momentos no tienen la capacidad de pago, es decir ya sea por falta de trabajo o viajes, sin embargo, tras obtener un nuevo empleo, se mantienen al día en sus pagos, cancelando los intereses generados por su ausencia (p.89), y iii) Finalmente, Abreu et al. (2019) a lista a los morosos de mala fe, son aquellas personas que tienen la capacidad de pago, pero no quieren hacerlo, su única misión es captar dinero a través de una presencia en los sistemas de riesgos y después ausentarse en la cancelación de sus pagos (p,111).

Evaluación de la morosidad, Tal como lo señala, Ferro (2020), la morosidad es evaluada a través elementos de clasificación y ratios que permiten conocer el índice de morosidad. En cuanto a la clasificación según los días de morosidad, existen cinco (5) clasificaciones entre ellas tenemos: i) Normal: Son aquellos clientes que efectúan sus pagos de manera puntual o presentan retrasos de ocho (8) días calendarios., seguidamente tenemos ii) los potenciales, son aquellos clientes que demuestran retrasos en el pago de sus deudas de entre 9 a 30 días., por consiguiente los iii)

Deficientes, son aquellos que presentan retrasos entre 31 a 60 días calendarios, así también, tenemos a los clientes con clasificación iv) Dudoso, quienes presentan retrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios, y por ultimo tenemos a los clientes que se clasifican como v) Perdida, son aquellos clientes que presentan retrasos en el pago de más de 120 días calendarios, siendo estos considerados como pérdida (p.25). Asi también se empleará indicadores de morosidad, que se señalan a continuación: i) Índice de morosidad: el presente detalla la cantidad de las cuentas por cobrar vencidas, deudas mayores a 30 días, relacionadas al total de los servicios otorgados, expresado en soles, la misma que se emplea como formula la siguiente: *Cuentas por cobrar vencidas / Total deuda por cobrar.*, ii) También tenemos el índice de cobertura, la misma que evalúa las cuentas estimadas como gastos con respecto al total del servicio expresado en soles (Ferro, 2020), Cuya fórmula es la siguiente: *Estimación de cobranzas dudosa / Total deuda por cobrar* (p.31).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

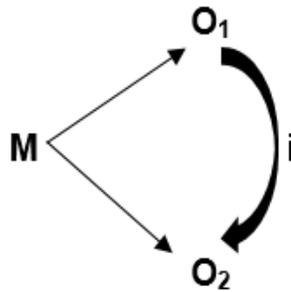
Conforme a lo señalado por Arbaiza (2016), la investigación **Aplicada**, “busca la generación de conocimientos, la misma que se fundamenta en hallazgos para la solución de un problema” (p.25). En tal sentido en el presente estudio se emplearon teorías expuestas en libros, que permitieron resolver los problemas y deficiencias suscitados en la empresa, las mismas que estarán desarrolladas en las recomendaciones, a fin que los responsables pongan en práctica, las acciones propuestas.

Diseño de investigación

Según la metodología que presenta el estudio es **No experimental, de corte transversal y correlacional**.

Según, Hernández (2010), la investigación **No experimental** “se caracteriza por la falta de manipulación intencional de las variables” (p.111). Por lo demás, en la investigación se ha observado la variable tal como se desenvuelve en el lugar de estudio, asimismo no se ha tomado control de los resultados para fines propios de investigador. En cuanto a la investigación **Transversal**, Arbaiza (2016), sostiene “Se centran en obtener datos sobre lo que sucede en un momento único” (p.144) En el estudio, se ha analizado y recolectado datos referentes al periodo 2020, a fin de responder los objetivos propuestos. Finalmente, es **correlacional-Causal**, porque la investigación se centra en detallar hechos y hallazgos relacionados al proceso de cobranzas, a fin de determinar su incidencia en la morosidad, para lo cual se realizó el cálculo y clasificación de morosidad, para ello, fue necesario emplear instrumentos que garanticen la captación de resultados que se ajusten a la realidad, y por lo tanto se obtengan conclusiones asertivas.

El esquema a empleado en la investigación es la siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Procesos de cobranzas

O₂ = Morosidad

i = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Procesos de cobranza

Definición conceptual: Es un proceso de actividades que son aplicadas de manera ordenada, para generar la recaudación total de las cuentas estimadas como dudosa (Lionel, 2018, p.30)

Definición operacional: Son procesos, acciones y estrategias direccionados a la recuperación de las deudas.

Indicadores: Conocimiento del cliente, Identificación de la capacidad de pago, Seguimiento de pagos, Mensajes, Llamadas, Notificaciones, Sistemas de cobranza

Escala de medición: Nominal

Variable II: Morosidad

Definición conceptual: Es la falta de puntualidad o incumplimiento de pago al vencimiento de un compromiso pactado con anterioridad, la misma que genera intereses adicionales por los días transcurridos tras el vencimiento de la deuda (Ferro, 2020, p.20)

Definición operacional: Son aquellas acciones que incrementa las cuentas por cobrar afectando considerablemente el rendimiento económico de una determinada entidad

Indicadores: Normal, Potenciales, Deficiencias, Dudoso, Perdida, Índice de morosidad, índice de cobertura

Escala de medición: Razón

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: En el presente estudio, la población está determinada por el proceso de cobranza durante el año 2020. Por su parte, Maldonado (2018), sostiene que la población es un grupo de elementos con características semejantes que proporcionaran información relevante para la solución de problemas, los mismos que son determinados en concordancia a la realidad que se desea resolver (p.23).

Criterios de inclusión: En la investigación se ha considerado los procesos de cobranzas realizados a los clientes con calificación potencial, deficientes, dudosos y perdidas, según el informe del periodo 2020.

Criterios de exclusión: En esta investigación no se ha considerado a los clientes que cuya calificación es normal (es decir aquellos que presentan retrasos de 2 a 9 días).

Muestra: Así también en el presente estudio, la muestra está determinada por el proceso de cobranza durante el año 2020. De igual manera, Navarro y Jiménez (2017) indican que es un subconjunto de un grupo global, que son seleccionadas por presentar comportamientos, cualidades semejantes, siendo utilizados en concordancia las finalidades que presenta alcanzar un determinado estudio.

Muestreo

Con la finalidad de determinar la muestra ha sido necesario efectuar una selección intencional y por conveniencia, que contribuyan en la solución efectiva de los objetivos, en tal sentido se ha determinado al proceso de cobranzas desarrollado en el periodo del 2020, Según, Arbaiza (2016) el muestreo no probabilístico intencional o de conveniencia, consiste en seleccionar elementos por componentes intencionales y de forma deliberada, sin necesidad de la aplicación estadística (p.33).

Unidad de análisis

Conforme al estudio realizado, la unidad de análisis es el proceso de cobranzas durante el año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según la metodología de la investigación, sugiere la aplicación de las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas:

En la investigación se ha considerado la técnica de entrevista, observación y análisis documental. Por lo que refiere a la **guía de entrevista**, es una acción de estímulo verbal para que responda una serie de preguntas, en el estudio, ha sido necesario el apoyo del gerente general para la solución de los objetivos adherentes a los procesos de cobranzas, por consiguiente, la **lista de cotejo** es una técnica que tiene la finalidad de estimar o evaluar el comportamiento de los elementos seleccionados como muestra, Según Arbaiza (2016), lo define “como un proceso riguroso que consiente conocer de manera directa el objeto de estudio, para luego proceder a describir, diagnosticar y analizar situaciones sobre la realidad” (p.96), Finalmente, se ha empleado el **Lista de cotejo**, que tiene por función captar datos numéricos que expresen la situación actual del objeto que

estudia la investigación. En el estudio, se emplearon documentos que contemplen a detalle los procesos y morosidad.

Instrumentos:

En la investigación, se ha empleado un **guía de entrevista**, que contribuyó en la solución de los objetivos que tienen como finalidad **conocer los procesos de cobranzas**, así también, Navas, V. (2017), sostiene que “es una herramienta conformada por enunciados abiertas, sin categorías o estándares predeterminados” (p.207), en el estudio el instrumento está estructurado por 15 enunciados, cuyas respuestas serán dispuesta por el responsable de su llenado. Por consiguiente, se aplicó una **guía de análisis documental**, que captaron hechos o hallazgos relevantes que demuestran las deficiencias en los procesos de cobranzas, el presente instrumento ha sido evaluado por el investigador, cuyas respuestas son asertivas y se acercan a la realidad, la misma que contiene 11 enunciados. Así también, el instrumento fue aplicado con la finalidad recolectar datos informáticos que detallen la cantidad de morosos y el índice de morosidad.

3.5. Procedimientos

En la investigación, se ha empleado un guía de entrevista, mediante técnica de entrevista, que ha sido dirigido al gerente general, que contribuyó en la solución de los objetivos que tienen como finalidad conocer los procesos de cobranzas, para ello se ha empleado los procesos de cobranzas realizados a los clientes con calificación potencial, deficientes, dudosos y perdidas, según el informe del periodo 2020.

Después, se aplicó una guía de análisis documental, mediante la técnica lista de cotejo que captaron hechos o hallazgos relevantes que demuestran las deficiencias en los procesos de cobranzas, el presente instrumento ha sido evaluado por el investigador. Así también, el instrumento fue aplicado con la finalidad recolectar datos informáticos que detallen la cantidad de morosos y el

índice de morosidad, para ello será necesario emplear los estados financieros de la empresa Digital San Martín.

Como una de las actividades necesarias para la ejecución del estudio se ha presentado una solicitud de aceptación para llevar a cabo la investigación, siendo dirigida al gerente del lugar de estudio, tras su aceptación se procedió a establecer una reunión que ha conllevado a las actividades ya mencionadas.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a los objetivos planteados en el estudio, se ha empleado un **análisis descriptivo**, Según Arbaiza (2016) sostiene que “tiene como finalidad describir y analizar el comportamiento de las variables, cuyas actividades solicitan organizar información, interpretarlos y elaborar un resumen sintetizados del estudio” (p.169). Por consiguiente, en la investigación se expone cuatro objetivos entre ellos evaluar el desempeño de los procesos de cobranza, e identificar sus deficiencias, para ello se aplicó los instrumentos detallados en el estudio, posterior a ello, se ha clasificado la información según los objetivos propuesto. Seguidamente, se procedió a codificarlos para distribuirlos según porcentajes y frecuencias, inmediatamente fueron tabulados agrupando en categorías y según las dimensiones, para ellos se ha emplea el procesamiento de datos Excel, para el uso de sus respectivas funciones, sumatoria, conteo, promedios y etc. Finalmente, estos datos fueron presentados en tablas y figuras, que fueron distribuidos según los objetivos propuestos en la investigación. Todo lo mencionado, permitió conocer la incidencia de las variables, es decir al realizar el estudio de las deficiencias también se ha demostrado las evidencias, con la finalidad de conocer las causas que han originado un inadecuado proceso de cobranzas, posterior a ello se ha realizado un análisis de las evidencias a fin de relacionarlas con el incremento de morosidad según la clasificación e índices. Finalmente se ha determinado si la incidencia fue positiva o negativa.

3.7. Aspectos éticos

El estudio está fundamentado en los siguientes principios:

Autonomía: Por cuanto, se aplicaron información previamente autorizada y con el consentimiento de los participantes del estudio.

Beneficencia: para el desarrollo de la investigación, se ha respetado los derechos y valores de los participantes. Así también el estudio es importante con beneficio para el gerente de la empresa en estudio y con alta incidencia en los empresarios para mejorar la administración de sus activos.

Se ha solicitado las autorizaciones respectivas para la realización del estudio, por lo tanto, se ha respetado a los participantes, normas y lineamientos dadas por la universidad Cesar Vallejo, se mantuvo la confidencialidad y respetado las normas APA, para la citación teórica del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Conocer los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con la finalidad de responder el presente objetivo, ha sido necesario aplicar una entrevista al señor **Julio Cesar Flores**, gerente general de la empresa en estudio, quien dio inicio a sus actividades de marketing y publicidad, el 30 de noviembre del 2016, y nos demuestra en los siguientes párrafos, los procesos que desarrollan desde la identificación y conocimiento de un cliente, hasta el cobro de los servicios.

Paso 1. Conocimiento del cliente

En esta actividad, el gerente general mantiene una entrevista con el cliente, con la finalidad de conocer las actividades o giro del negocio desarrollado por el cliente, la misma que direcciona las estrategias de marketing y publicidad a ejecutar. Asimismo, se establece el paquete a adquirir, los costos y la modalidad de pago. Es importante señalar que la empresa cuenta con una cartera de precios, que el cliente puede ajustarse de acuerdo a su capacidad económica, sin embargo, los clientes optan por el paquete que contiene más servicios, siendo el más costoso.

Paso 2. Identificación de la capacidad de pago

Después que el cliente ha determinado el paquete a trabajar, el señor Julio Cesar establece las fechas de pago, para ello se conoce la disposición del efectivo por parte del cliente. En vista, que la cartera de clientes está integrada por conocidos y recomendados, no se suele pedir historial crediticio o record de pagos, únicamente las pautas y responsabilidades quedan registradas bajo un contrato donde ambas partes se comprometen a cumplir con lo señalado.

Paso 3. Seguimiento de pagos

Después de la firma del contrato, se inicia a desarrollar las actividades establecidas. El día de la fecha de pago, la señorita Nitsi Carballo, realiza el **cobro del servicio o**

verifica el estado de las cuentas corrientes a fin de verificar los pagos efectuados, sin embargo, estos, no se desarrollan de manera oportuna, por lo que se procede a **aplicar las estrategias de cobranzas**, en casos de no tener respuestas, se paralizan las actividades, y se espera el pago del cliente.

Paso 4. Aplicación de las estrategias de cobranzas

Como bien, se ha mencionado la falta de pago conlleva a la aplicación de estrategias de cobranzas, que son desarrollados por la señorita Nitsi Carballo, aplicando el registro de pagos. Entre ellas tenemos:

- Mensajes: La presente se aplica a los clientes denominados como “normal”, para ello se identifica los días de retraso, si los mismos presentan retrasos de ocho (8) días calendarios o figuran en el registro como clientes puntuales, únicamente se envía un mensaje personalizado.
- Cuando los clientes son denominados como “potenciales”, es decir aquellos que demuestran retrasos en el pago de sus deudas de entre 9 a 30 días, se aplica como estrategias las llamadas o cartas personalizadas, indicando al cliente el monto de la deuda y los intereses generados
- En cuanto a los clientes que tienen la denominación de deficientes, dudosos y pérdidas, (retrasos de 31 a 120 días calendarios), se procede a emitirles cartas personalizadas o notificaciones, indicando al cliente el monto de la deuda y los intereses generados. Asimismo, a ubicarlos en los sistemas de cobranzas, para ello la señorita Nitsi solicita la compra de un paquete de castigo, donde se registra a los clientes que presentan desinterés en el pago, cada paquete cuesta 11 dólares, en casos, estos suelen subir de precio, es por ello que la empresa no suele hacer el registro respectivo, procediendo a la provisión de cuentas incobrables.

Con la finalidad de tener una mejor explicación de los procesos, se precede a presentar la siguiente representación gráfica.

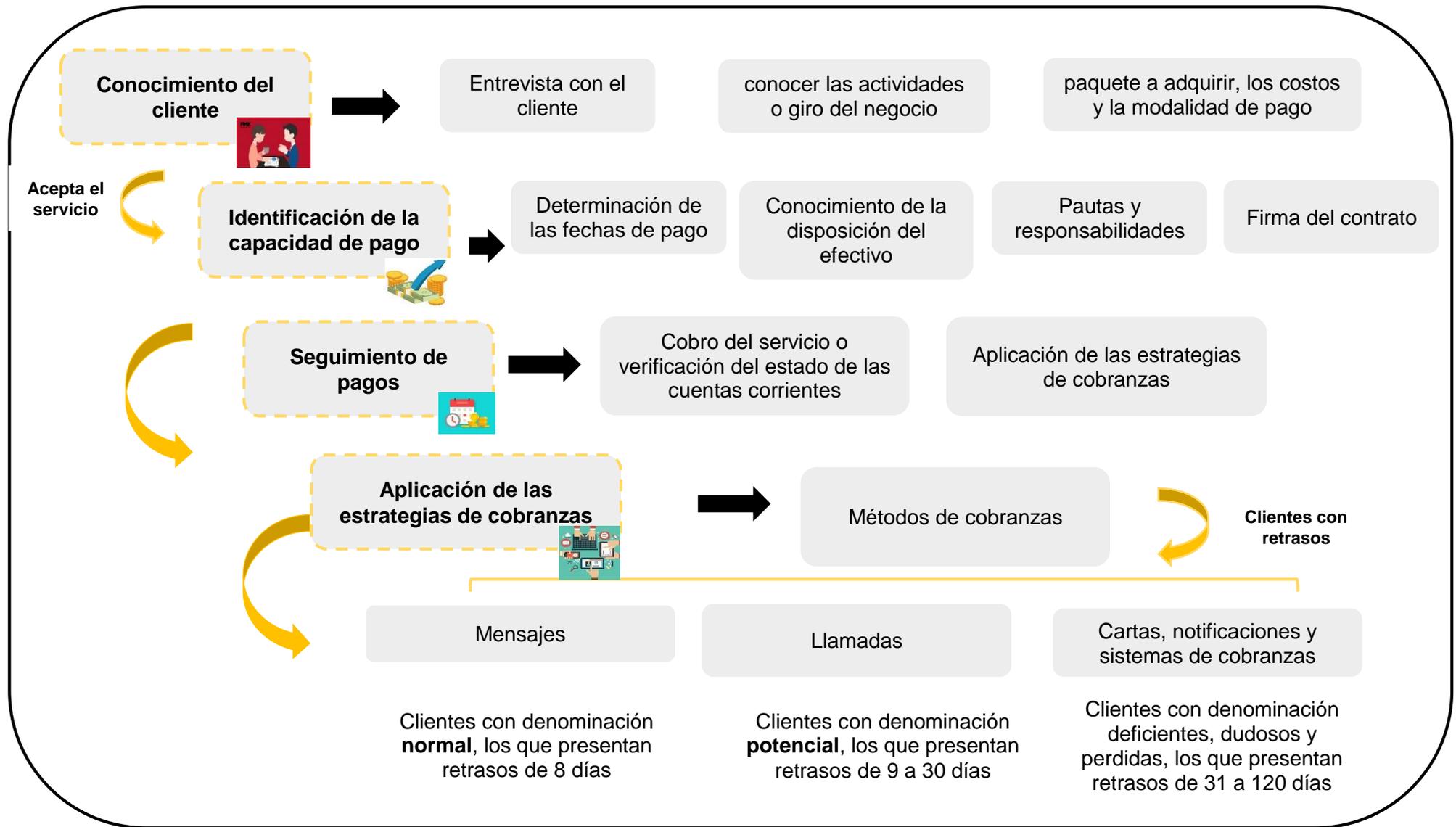


Figura 1 *Procesos de cobranza*

Fuente: Empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

4.2. Identificar deficiencias en los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con la finalidad de determinar las deficiencias presentadas en la empresa estudiada, es importante conocer el cumplimiento de las actividades que dispone los procesos de cobranzas, para ello se aplicó una lista de cotejo, cuyos resultados se demuestran a continuación.

Tabla 1

Cumplimiento de las actividades de procesos de cobranzas

Dimensiones	Indicadores	Cumplimiento de actividades	
		Si	No
Identificación del riesgo	Conocimiento del cliente	3	27%
	Identificación de la capacidad de pago	2	18%
	Seguimiento de pagos.	1	9%
Aplicación de las estrategias de cobranzas	Mensajes	2	18%
	Llamadas	1	9%
	Notificaciones	1	9%
	Sistemas de cobranza	1	9%
Total		11	100%

Fuente: Empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Interpretación

Conforme se visualiza en la tabla, el 100% de las actividades dispuestas en los procesos de cobranzas no se desarrollan de manera eficiente o con frecuencia. En lo que respecta al conocimiento del cliente, el 27% de las actividades no se cumplen, dado que los responsables no solicitan reportes para conocer la situación económica de los clientes, a fin de prever posibles riesgos. En cuanto, a la identificación de la capacidad económica, las acciones presentan un incumplimiento de (18%) de la misma manera la aplicación de las estrategias relacionada a los mensajes, por consiguientes, las actividades de seguimiento de pago y las estrategias de llamadas, notificaciones y sistemas de cobranza no se cumplen en un 9%. Dichas insuficiencias, demuestran la inadecuada desorganización de las funciones y la falta de

conocimientos de procesos eficaces que pueden mitigar el crecimiento de las cuentas que afectan las utilidades de la empresa.

Con el incumplimiento de las actividades, se procede a demostrar las deficiencias

Tabla 2

Deficiencias en la actividades de identificación del riesgo

Deficiencias	Causas	Efecto
No se solicitan reportes (Historial crediticios), para conocer la situación económica del cliente	Su aplicación no se encuentra contemplada en el otorgamiento del servicio a crédito.	La presencia de cuentas por cobrar en el periodo 2020, las mismas que suman S/ S/ 135,006.00
Falta de aplicación de sistemas de riesgos para conocer el record de pagos	- Disponibilidad mínima del efectivo. - Falta de capacitación en el empleo de sistemas de riesgos.	
No se desarrollan acciones para prevenir el riesgo crediticio	- Personal no capacitado en actividades de cobranzas. - Falta de disponibilidad de tiempo por parte de los trabajadores.	El aumento de las cuentas incobrables que fueron estimadas como pérdidas, las mismas que suman S/ 52,564.00 provenientes de 46 clientes
No se detalla en los reportes la capacidad de pago del cliente.	Los registros no disponen de tal información.	
La información expuesta en los reportes no procede de datos actuales del cliente.	El personal no realiza cuestionarios ni seguimiento a la información de los clientes.	Incremento de clientes morosos de 125 a 164 en el 2020.
Falta de un seguimiento continuo de los pagos	La administración no dispone de cronogramas y actividades de control y monitoreo.	

Fuente: Empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con las deficiencias señaladas en las actividades que se desarrollan para identificar los riesgos, se muestran la evidencias de las mismas.

Tabla 3*Evidencia - Incremento trimestral de las cuentas por cobrar*

Trimestres	Cuentas por cobrar 2020
Primer trimestre	28,521.00
Segundo trimestre	34,517.00
Tercer trimestre	32,451.00
Cuarto trimestre	39,517.00
Total	S/135,006.00

Fuente: Empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto**Interpretación**

Conforme se evidencia en los estados financieros y reportes del 2020, las cuentas por cobrar incrementaron progresivamente. La falta de acciones y aplicabilidad de registros y sistemas de riesgos que demuestren la situación económica de los clientes ha permitido que la cartera de cliente se encuentre integrado por morosos, así también, que exista un total de cuentas por cobrar de S/135,006.00. Cuya tendencia de crecimiento, inicia del primer trimestre con S/ 28,521.00, y termina con S/.39, 517.00 en el cuarto trimestre. Como se ha mencionado, dicha realidad, es causado por la inadecuada organización de las estrategias y la falta de políticas de cobranzas, la misma que se agravó con la aparición de la pandemia.

Tabla 4*Evidencia - Incremento de la estimación de cuentas por cobrar*

Trimestres	Pérdidas, por cuentas incobrables
Primer trimestre	4,210.00
Segundo trimestre	8,414.00
Tercer trimestre	7,540.00
Cuarto trimestre	32,400.00
Total	S/52,564.00

Fuente: Empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

Interpretación

De acuerdo, con los resultados, las pérdidas por estimación de cuentas incobrables, tuvo mayor presencia en el último trimestre con S/ 32,400.00, así también en el segundo trimestre con S/8,414.00. Estas insuficiencias, son consecuencia de la falta de seguimiento y control de los reportes de cobranzas, las misma que son realizadas a destiempo, por consiguiente, la información expuesta en los reportes no suele contar con datos actuales, que limita la comunicación con los clientes, por lo tanto, ha generado pérdida de S/52,564.00.

Tabla 5

Deficiencias en la aplicación de las estrategias de cobranzas

Deficiencias	Causas	Efecto
Los mensajes de texto como aviso del vencimiento de la deuda no se desarrollan en los plazos previstos	- No se cuenta con un asistente para efectuar los mensajes y llamadas de manera continua.	- Incremento de la cartera de morosos (24) - Aumento de cuentas por cobrar de S/9,521.00
No se efectúan llamadas como estrategia para recuperar las deudas	- Falta de políticas y normas que exijan su obligatoriedad. - Falta de capacitación en el asertividad de las técnicas de cobranzas.	- Incremento de clientes morosos (41) - Acrecentamiento de las cuentas por cobrar de S/ 40,521.00
- No se elaboran notificaciones o cartas personalizadas para exigir la deuda. - No se emplean sistemas de cobranzas	- Desconocimiento de su aplicación - Falta de presupuesto para el empleo de sistemas de cobranzas.	- Aumento de clientes morosos (99) - Acrecentamiento de las cuentas por cobrar de S/.113,473.00

Fuente: Empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con las deficiencias expresadas, se procede a demostrar las evidencias que demuestran la falta de aplicación de las estrategias de cobranzas

Tabla 6*Evidencia - Aplicación de mensajes*

Cantidad de morosos	Días de retraso	Tipo de servicio	Montos de la deuda
Carpeta1	6	Publicaciones * 5	S/ 50.00
Carpeta2	4	Diseño de fan page	S/ 250.00
Carpeta3	7	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta4	6	Feed de instagran	S/ 350.00
Carpeta5	3	Publicaciones * 2	S/ 20.00
Carpeta6	5	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta7	8	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta8	6	Diseño de fan page	S/ 250.00
Carpeta9	7	Publicaciones * 1	S/ 10.00
Carpeta10	6	Feed de instagran	S/ 350.00
Carpeta11	7	Publicaciones * 1	S/ 10.00
Carpeta12	8	Publicaciones *2	S/ 20.00
Carpeta13	2	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta14	4	Publicaciones *2	S/ 20.00
Carpeta15	3	Publicaciones * 5	S/ 50.00
Carpeta16	5	Publicaciones *2	S/ 20.00
Carpeta17	7	Diseño de fan page	S/ 21.00
Carpeta18	4	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta19	4	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta20	8	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta21	7	Publicaciones	S/ 100.00
Carpeta22	6	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta23	5	Monitoreo de cuenta	S/ 850.00
Carpeta24	7	Feed de instagran	S/ 350.00
Total			S/ 9,521.00

Fuente: Empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

Interpretación

Se muestra el registro de los morosos cuyos días de retrasos corresponden de 0 a 8 días, siendo el segmento apropiado para el envío de los mensajes personalizados. Sin embargo, según la entrevista y lista de cotejo aplicado, demuestra que los responsables no disponen de tiempo para efectuar tales actividades, asimismo no cuentan con cronogramas que permita mayor efectividad del seguimiento de las

deudas, por lo que ha generado una amplia cartera de morosos de tipo normal, cuyas cuentas por cobrar suman un total de S/ 9,521.00.

Tabla 7

Evidencia - Aplicación de llamadas

Cantidad de morosos	Días de retraso	Tipo de servicio	Montos de la deuda
22 Carpetas	30	Monitoreo de cuenta	S/ 18,700.00
8 Carpetas	22	Diseño de fan page	S/ 2,000.00
7 Carpetas	28	Feed de instagran	S/ 9,821.00
4 Carpetas	14	Publicaciones	S/ 10,000.00
Total			S/ 40,521.00

Fuente: Empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

Interpretación

Así también, la falta de llamadas y envió de carta o notificaciones para morosos de tipo potenciales, debido a la inexistencia de políticas y normas que exijan su obligatoriedad y el desarrollo de capacitación en el asertividad de las técnicas de cobranzas, ha originado el incremento de cuentas por cobrar de S/ 40,521.00.

Tabla 8

Evidencia - Aplicación de cartas personalizadas y sistemas de cobranzas

Cantidad de morosos	Días de retraso	Tipo de servicio	Montos de la deuda
46 Carpetas	120-180	Monitoreo de cuenta	S/52,564.00
28 Carpetas	61-120	Diseño de fan page	S/36,428.00
20 Carpetas	31-60	Feed de instagran	S/11,521.00
5 Carpetas	31-60	Publicaciones	S/12,960.00
Total			S/113,473.00

Fuente: Empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto

Interpretación

En cuanto a los tipos de morosos de denominación dudoso y pérdida, es importante la aplicación de sistemas que castigue las deudas pendientes, sin embargo, por el

desconocimiento de su aplicación y la falta de presupuesto para el empleo de sistemas de cobranzas ha repercutido en el aumento de clientes morosos (130) y el acrecentamiento de las cuentas por cobrar de S/ 113,473.00. demostrando de esa manera, que las estrategias de cobranzas no se desarrollan para la recuperación de las deudas otorgados al crédito.

4.3. Evaluar la morosidad en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con la finalidad de clasificar los tipos de morosos según los días de retraso, ha sido importante contar con el registro de cobranzas de la empresa en estudio, cuyos resultados se exponen a continuación:

Tabla 9

Clasificación de morosos

Tipos de morosos	Días de retraso	Periodo 2019		Periodo 2020	
		Cantidad de clientes	Montos de la deuda	Cantidad de clientes	Montos de la deuda
Normal	8	32	11,200.00	24	9,521.00
Potenciales	9 - 30	38	32,300.00	41	40,521.00
Deficientes	31 - 60	23	19,550.00	25	24,481.00
Dudoso	61 - 120	14	11,900.00	28	36,428.00
Pérdida	120 a mas	18	44,721.00	46	52,564.00
Total		125	119,671.00	164	163,515.00

Fuente: Registros de cobranzas 2019 – 2020

Interpretación

Se muestra en la tabla, la clasificación de los morosos según los días de retrasos. De acuerdo a los datos expuestos, en el periodo 2019, la empresa contaba con 125 clientes permanentes, que en su mayoría presentaban retrasos de 9 a 30 días, seguidos de 8 días. En cuanto a los montos de las deudas, esta tiene una mayor incidencia en los morosos denominados como perdida (44,721.00) seguido de los potenciales (32,300.00), que en su totalidad suman (119, 671.00). No obstante, en el periodo 2020, la cantidad de clientes con retrasos ascendieron a 164, teniendo mayor

auge en los morosos denominados como perdida (46), cuya deuda es (52,564.00), las mismas que fueron determinadas como incobrables, y fueron provisionadas como gastos. Así también, se observa que existe 41 morosos de tipo potenciales que tuvieron retrasos de 9 a 30 días, cuya deuda fue (40,521.00). Las constantes inconsistencias, revelan la aplicación inadecuada y a destiempo de las estrategias de cobranzas, que originaron el incremento de los morosos en sus distintas variedades. A continuación, se presentan los resultados del índice de morosidad, cuyos elementos a evaluar son las **cuentas vencidas** entre el **total de cuentas por cobrar**, según el reporte de cobranzas durante el periodo 2020, hubo un total de (113,473.00) en cuentas vencidas y (135,006.00) en cuentas por cobrar. Es importante mencionar que dicha información esta expresa en los anexos.

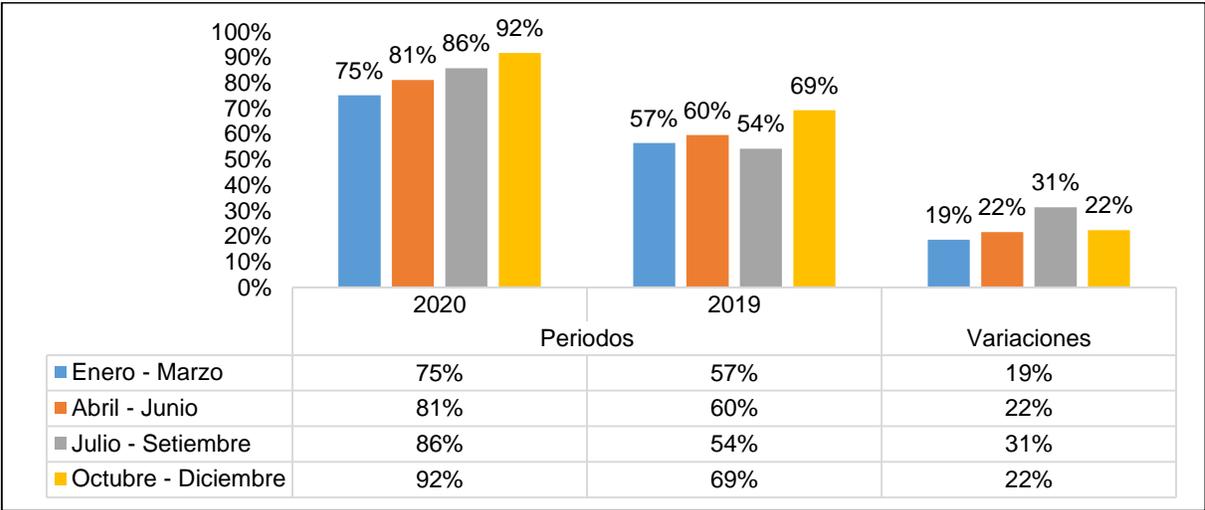


Figura 2 Índice de morosidad

Fuente: Registros de cobranzas 2019 – 2020

Interpretación

Conforme se visualiza en la figura, en el periodo 2020, hubo mayor índice de morosidad, siendo el tercer y cuarto trimestre de mayor grado (86% y 92%) respectivamente. En tanto en el periodo 2019, el primer y cuarto trimestre ha presentado índices de 57% y 69% proporcionalmente. El trimestre con mayor variación fue el tercero con 31%, y con menor índice de variación se encuentra el

primer trimestre con 19%. Dichas cifras distan la falta de estrategias oportunas para la recuperación de las cuentas brindadas bajo servicios al crédito.

Así también, se presenta el índice de cobertura que evalúan las cuentas estimadas como perdidas, que según registros suman S/52, 564.00 en el periodo 2020, y S/ 44,721.00 en el periodo 2019, las mismas que se encuentran expresadas en los anexos, y estados financieros.

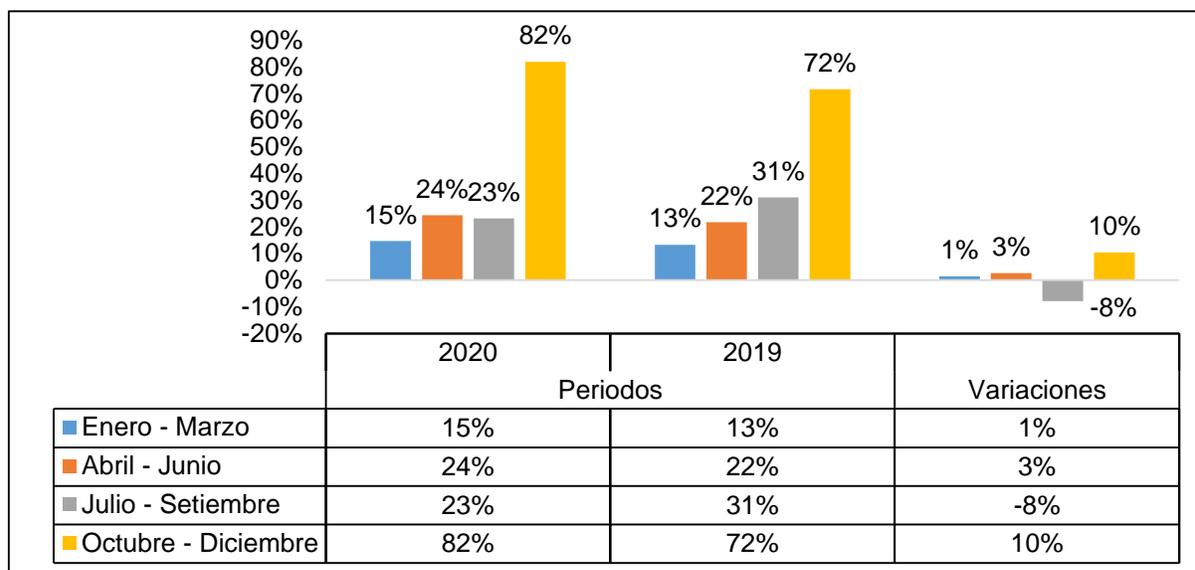


Figura 3 Índice de cobertura

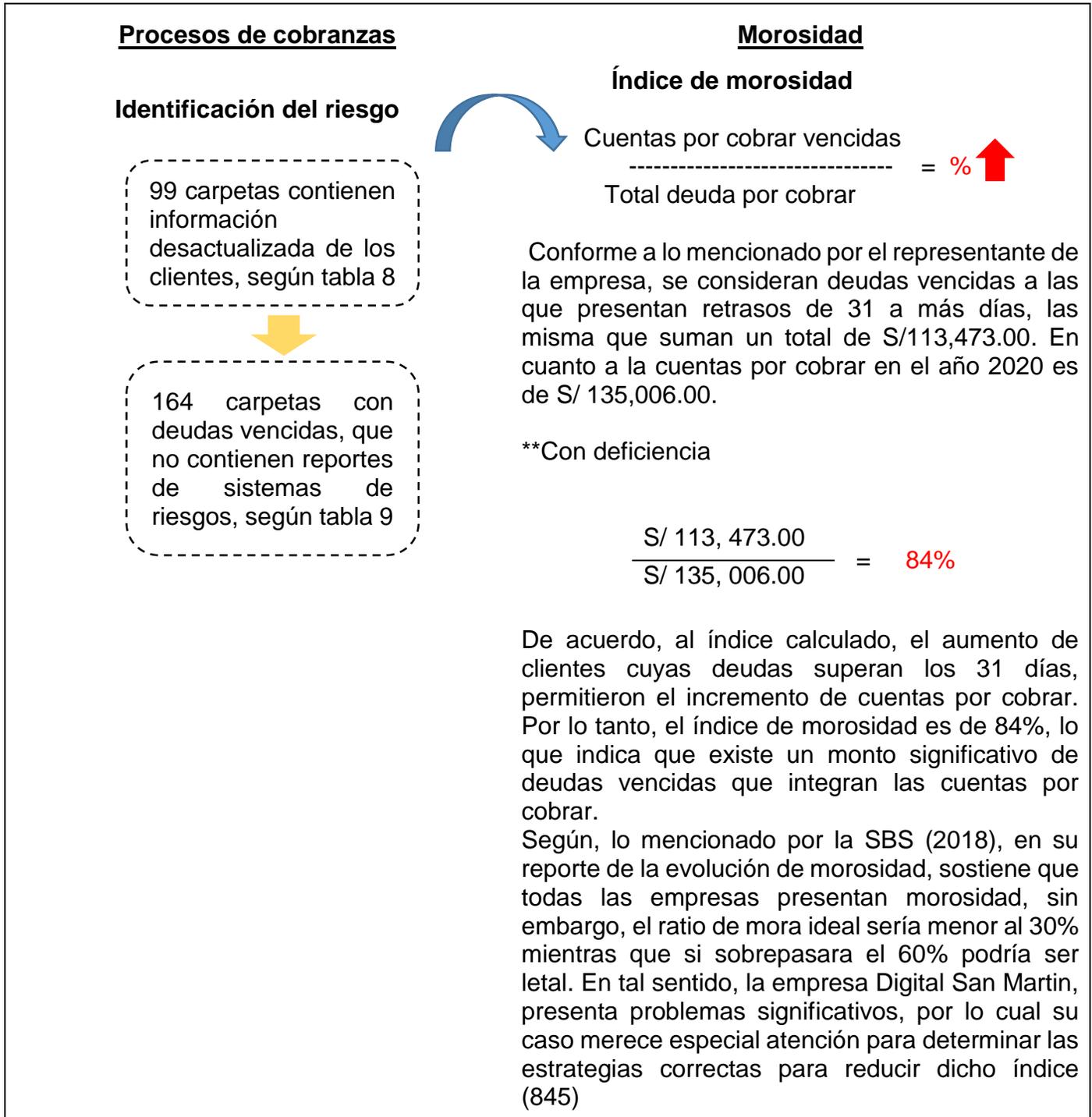
Fuente: Registros de cobranzas 2019 – 2020

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en el periodo 2020, hubo mayor índice de incobrabilidad en el segundo y cuarto trimestre 24% y 82% respectivamente, y con menor índice el primer periodo (15%). En cuanto al periodo 2019, hubo mayor incobrabilidad en el cuarto trimestre (72%), cuya suma asciende a S/ 24,915.00, sin embargo, en el primer periodo solo hubo una pérdida de S/ 4,454.00, con un índice 13%. Por consiguiente, las variaciones con mayor incidencia es el último trimestre (10%), no obstante, es importante mencionar que el tercer trimestre del 2019 presento mayor índice de cobertura que el 2020, por lo tanto, la variación fue inversa (-8%).

4.4. Establecer la incidencia de los procesos de cobranza en la morosidad de la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto

Con las deficiencias percibidas, se demuestra su incidencia en la morosidad.



46 carpetas
estimadas como
pérdidas, que suman
S/ 52,564.00, según
tabla 4 y 8.

Índice de cobertura

$$\frac{\text{Estimación de cobranzas dudosa}}{\text{Total deuda por cobrar}} = \% \uparrow$$

En el 2020, se ha registrado S/ 52,564.00 como pérdidas por cuentas incobrables

***Con deficiencia

$$\frac{\text{S/ 52,564.00}}{\text{S/ 135, 006.00}} = 39\%$$

De acuerdo, a lo calculado, la empresa registra un índice de cobertura de 39%, siendo un índice significativo en la recuperación de las deudas.

*** Sin deficiencias

$$\frac{\text{S/ 0.00}}{\text{S/ 135, 006.00}} = 0\%$$

Si dichas deudas, determinadas como perdidas se hubieran recuperado, el índice de cobertura registraría 0%, sin embargo, las deficiencias presentadas, originaron la presencia de pérdidas que afectaron la utilidad económica de la empresa. Con la ausencia de la pérdida, el efectivo ascendería a S/444, 956.00, dando la posibilidad de adquirir nuevas obligaciones para el crecimiento de la empresa.

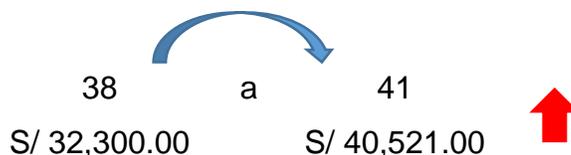
Aplicación de las estrategias de cobranzas

“Para clientes con retrasos de 9 – 30 días”

En 41 carpetas no se visualiza el registro mayor a dos llamadas, según tabla 7 y 9

Incremento de morosos

Incremento de morosos “Potenciales”

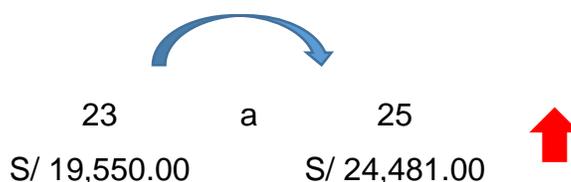


Conforme se visualiza, la falta de oportunidad y frecuencia de llamadas en morosos de la presente tipología, ha permitido un incremento de S/ 8,221.00 soles, que ha conllevado un incremento de los indicadores de morosidad.

“Para clientes con retrasos de 31– 60 días”

En 25 carpetas no se visualiza la emisión de cartas personalizadas para la recuperación de las deudas, según tabla 8 y 9

Incremento de morosos de tipo “Deficientes”

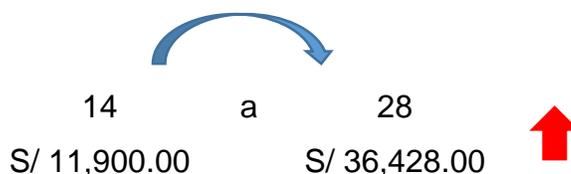


En los hallazgos se ha reconocido que la empresa no suele aplicar cartas personalizadas, visto que los colaboradores cumplen con sus actividades atribuidas inicialmente, conllevando un incremento significativo de morosos (10), que en soles representa S/ 4,931.00

“Para clientes con retrasos de 61 – 120 días”

En 28 carpetas no se visualiza la emisión de notificaciones de cobranzas para la recuperación de las deudas, según tabla 8 y 9

Incremento de morosos de tipo “Dudoso”

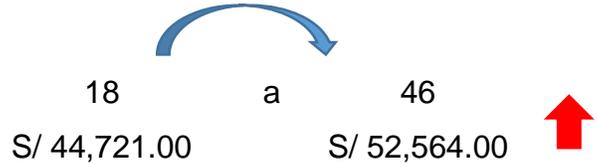


Asimismo, los colaboradores no suelen emitir notificación lo que permite el desinterés del cliente al pagar las deudas, y por ende el aumento de 24 clientes y S/ 24,528.00, en el periodo 2020.

“Para clientes con retrasos de 120 a mas días”

Incremento de morosos de tipo “Pérdida”

En 59 carpetas no se visualiza el castigo de las deudas a través de sistemas de cobranzas, según tabla 8 y 9



Es importante mencionar, que los clientes que cuya deuda superan los 120 días de retraso, es necesario la aplicación de un sistema que castigue las deudas, sin embargo el costo de los mismo dificulta la aplicación de la misma, es por ello que se ha originado pérdidas de S/ 52,564.00, que no fueron recuperadas, por lo tanto fueron provisionados con gastos.

Por las evidencias demostradas se acepta que **“Los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto”**

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de conocer el desarrollo de los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, se aplicó un cuestionario al gerente de la empresa, cuyas preguntas han sido estructuradas de acuerdo a teoría expuesta por Lionel (2018), quien expone información relacionados a las actividades de cobranzas en las empresas de servicio, dicho instrumento reveló que la empresa no tiene definido políticas y normas que direccionen las actividades de cobranzas, solo se realiza una pequeña entrevista con el cliente para determinar las estrategias de marketing, por consiguiente, se realiza un contrato donde se especifica las responsabilidades del cliente y de la agencia consultora. No obstante, durante las cobranzas se aplica estrategias que facilitan el cobro de las deudas entre ellas mensajes, llamadas, cartas personalizadas, correos electrónicos y otros, sin embargo, la aplicabilidad de los mismos no suele ser oportuna que genera el retraso de las cobranzas. Por consiguiente, con la aplicación de la lista de cotejo, se identificó que, de todas las actividades dispuestas en la misma, el 100% se desarrollan de manera inoportuna y deficiente. Así también los resultados de García et al. (2019), presenta semejanza a los obtenidos en el estudio, dado que concluye que el 33.3% de las actividades, el administrador de la empresa Multillanta Ramírez, no cumple de manera eficiente, por cuanto las actividades se efectúan de manera empírica, el 83%, no cumple con las políticas de créditos y cobranzas, otorgando de esa manera créditos que no son recuperados en el momento determinado. Los documentos y registros de cobranzas no son elaborados de manera continua y eficiente, visto que el 56%, afirman que el tiempo de presentación es corto, lo que genera que no se efectuó un análisis completo de las cobranzas. Es por ello, que es importante que las personas encargadas de las cobranzas, se encuentre capacitada y conozca de las estrategias eficaces para las cobranzas, así también que disponga de los recursos que son primordiales para facilitar la recuperación de las deudas.

En la investigación también se ha identificado las deficiencias en los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martín S.A.C, para ello, se aplicó una ficha de

verificación adaptado de la teórica de Lionel (2018), quien especifica las acciones que se desarrollan durante procesos de cobranzas. Los resultados, captaron hechos y hallazgos negativos que afectan considerablemente al rendimiento económico de la empresa entre ellas, no se solicitan reportes (Historial crediticios), para conocer la situación económica del cliente, falta de aplicación de sistemas de riesgos para conocer el record de pagos, no se desarrollan acciones para prevenir el riesgo crediticio, no se detalla en los reportes la capacidad de pago del cliente. La información expuesta en los reportes no procede de datos actuales del cliente, falta de un seguimiento continuo de los pagos. En relación a las estrategias de cobranzas, se ha identificado que los mensajes de texto como aviso del vencimiento de la deuda no se desarrollan en los plazos previstos, no se efectúan llamadas como estrategia para recuperar las deudas, no se elaboran notificaciones o cartas personalizadas para exigir la deuda, y no se emplean sistemas de cobranzas. Todo lo mencionado, ha originado el incremento de las cuentas por cobrar, las mismas que suman S/ 135,006.00, así también el aumento de las cuentas incobrables que fueron estimadas como pérdidas, las mismas que suman S/ 52,564.00 provenientes de 46 clientes. Los resultados guardan relación con lo investigado por Miranda (2018), quien concluyó que las estrategias de cobranza de la empresa Talma, no se encuentran diseñadas de acuerdo a la realidad de la empresa, puesto que existe ciertos vacíos que dan lugar al incumplimiento de pagos, por ende, esta es de 56% deficiente. Asimismo, Vicente (2017), sostiene que las empresas de Colombia, el 72% aplican las llamadas y mensajes de texto para efectuar sus cobranzas, en tanto el 13% aplica notificaciones de sistema de riesgos, el 22% aplica sanciones o papeletas judiciales. Sin embargo, las más eficientes son las notificación y sanciones por cuanto incentiva al deudor la cancelación de sus deudas. También en el estudio, se ha presentado de manera descriptiva los hechos y actividades que se vienen desarrollando deficientemente. Considerando las realidades expuestas es importante que las empresas elaboren de manera detallada acciones y normas que organicen y brinden dirección a las actividades que se pretende realizar, con la finalidad de evitar pérdidas, que pueden afectar considerablemente el rendimiento económico de las empresas.

En cuanto a la evaluación de la morosidad en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, se aplicó una lista de cotejo, cuya finalidad fue recopilar los datos trimestrales de los morosos, cuyos resultados demuestran que el índice de morosidad durante los meses de enero a marzo presentó un índice de 75%, por lo que refiere al segundo trimestre ascendió a 81%, progresivamente en el tercer periodo aumentó a 86% y en el cuarto trimestre logró alcanzar a un 92%. Realizando una comparación con el periodo 2019, se ha identificado que el trimestre con mayor variación se ha presentado en el tercer trimestre (julio a setiembre) debido a la falta de estrategias oportunas para la recuperación de las cuentas brindadas bajo servicios al crédito. En cuanto, al índice de cobertura se presentó mayor estimación de cuentas, es decir pérdidas en el último trimestre de 82%, seguido del segundo trimestre de 24%, por consiguiente, en el primer y tercer trimestre se ha presentado un índice de 15% y 23% respectivamente. Por todo lo evidenciado se demuestra menor cumplimiento de las estrategias durante el último trimestre del periodo 2020, por cuanto, se obtuvo menor recuperación de las cuentas por cobrar. Los resultados obtenidos por Royo (2017) presenta resultados similares, dado que concluye que las empresas financieras, en su mayoría presentan índices de 0.85 de morosidad, por lo que acuden a la venta de sus deudas a las grandes agencias de cobranzas, en su mayoría no gestionan de manera adecuada las actividades de cobranzas, por lo que se desarrollan índices significativos de morosidad. Así también, Miranda (2018), concluye que el índice de morosidad de la empresa Talma de Callao, presenta un nivel medio en un 49%, las mismas que vienen afectando de manera significativa el cumplimiento de las obligaciones con los colaboradores y trabajadores de la empresa, ya que se observa continuas quejas por incumplimiento de pagos. Esta realidad ha permitido el incumplimiento de pagos a proveedores y colaboradores, así también, con la finalidad de incrementar la liquidez de la empresa se ha adquirido préstamos, para la compra de recursos físicos. Sin embargo, con la entrevista realizada, se pudo conocer que la empresa no realizó un análisis y evaluación minuciosa de las pérdidas obtenidas, dado que no existe un personal encargado de tal actividad, y las funciones realizadas por el gerente limitan la evaluación continua de las deudas.

En cuanto al objetivo que busca establecer la incidencia de los procesos de cobranza en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C, los resultados indican que existe una incidencia negativa, dado que las actividades desarrolladas de manera inadecuado e inoportuna, tuvo una repercusión en el incremento de los índices de morosidad, originando una pérdida de S/ 52,564.00. Los resultados de Guevara y Upiachihua (2018) son semejantes a los alcanzados en la investigación por cuanto concluye que la gestión cobranza y morosidad de la empresa Televisión SAC, presentan una incidencia negativa, es decir una influye sobre otra. Asimismo, desde un método estadístico, los resultados de Miranda (2018) sostienen que existe relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad por cuanto la estadística correlacional presenta un valor de (0.696), el cual indica una correlación positiva media, asimismo el valor de la significancia bilateral fue de (0.001).

En la investigación se tuvo como objetivo general evaluar los procesos de cobranza y determinar su incidencia en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, donde los resultados revelan que la empresa no contempla dentro de sus documentos organizacionales políticas o lineamiento de cobranzas, y en cuanto a las estrategias de cobranzas, no se desarrollan con la oportunidad del caso, esto ha originado una incidencia negativa en la morosidad. Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Campodónico (2019), quien concluyó que la gestión de cobranza y liquidez se relación de manera negativa, puesto que su dependencia influyó de manera negativa entre ambas, por su parte, Castillo (2018) concluye que existe relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad, por cuanto los resultados de estadístico Chi refleja un valor (0.721), con una significancia bilateral de (0.001), el cual indica una correlación positiva considerable entre las variables en estudio, por ente se acepta la hipótesis alterna de la investigación

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En cuanto al objetivo general, Los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, dado que las acciones y actividades que se orientan a la recuperación de las cuentas por cobrar no se cumplen de manera oportuna y con la eficiencia del caso, que ha permitido el crecimiento de los índices de morosidad a un índice de 92% en el último trimestre.
- 6.2. Las actividades en el proceso de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, no se cumplen en su totalidad según la ficha de verificación aplicada, debido a que no desarrollan acciones para conocer al cliente e identificar la capacidad de pago de los mismos. Asimismo, las estrategias de cobranzas no se efectúan de manera oportuna, que conlleva al incremento de las cuentas por cobrar.
- 6.3. Las deficiencias en los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, son: reportes con información desactualizada, falta de aplicabilidad de sistemas de castigo de deuda, estrategias de cobranzas aplicadas de manera inoportuna e infrecuente, no cuenta con un control ordenado del total de las deudas, y no se desarrollan acciones de seguimiento de la deuda. Las insuficiencias brevemente descritas generaron pérdidas de S/ 52,564.00.
- 6.4. Al evaluar la morosidad en la empresa Digital San Martin S.A.C, se conoció que presenta un índice de morosidad de 84%, y un índice de cobertura de 39%, que son originadas por el incremento de cuentas por cobrar ascendentes a S/ 135, 006.00.
- 6.5. Finalmente se ha identificado que los procesos de cobranza tienen una incidencia negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, dado que las deficiencias demuestran una inadecuada organización y control de los registros de cobranzas, conllevando a cuentas incobrables.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al administrador, la elaboración de políticas y normas orientadas a prevenir y reducir los índices de morosidad, desde las actividades de otorgamiento del servicio hasta el cobro de mismo.
- 7.2. Se recomienda al gerente general, efectuar la contratación de una empresa de central de riesgo, a fin de conocer la calificación crediticia del cliente, así también de castigar al deudor por el incumplimiento del contrato, esto permitirá mayor interés del cliente en cancelar de manera oportuna las deudas pendientes con la empresa.
- 7.3. Se recomienda al gerente general, aplicar la técnica gota gota, donde se le permite a los clientes que presentan deudas vencidas, hacer la cancelación fraccionada mediante un documento notarial que autentifique la responsabilidad del pago.
- 7.4. A fin de aplicar oportunamente las estrategias de cobranzas, se recomienda al administrador, emplear las aplicaciones de google (recordatorios y alarmas), que permitirá tener un seguimiento continuo de las cuentas por cobrar, y evitar el incremento de los mismos que maximizan el impacto financiero.
- 7.5. Finalmente, es importante que el administrador cuente con un registro ordenado de las cuentas por cobrar y estimadas como perdidas, a fin de establecer estrategias y decisiones acordes a la realidad. Así también, se solicita al gerente general, considerar la presente investigación para adoptar medidas correctivas.

REFERENCIAS

- Abreu, Daniel; Artes, R; Ayres; & Accioly, A. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. *RAUSP Management Journal*. Vol. 54(3), pp. 321-336. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5538/553860104006/553860104006.pdf>
- Arbaiza, L. (2016). Como elaborar una tesis de grado. (1°ed). Lima:Esan ediciones
- Bengolea, A. y Pérez, A. (2016). La ilegalidad del cargo de gestión de cobranza en los contratos de consumo. Derecho comercial y de las obligaciones: *Revista de doctrina, jurisprudencia, legislación y práctica*. Vol. 5(279), pp. 17-28. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5674116>
- Campodónico, S. (2019) “*Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service SAC-Tarapoto 2017-2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, M. (2018) “*Gestión de cobranzas y nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-Lima 2017*” (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/tesis%20castillo%20calle%20maria%20y%20cordova%20de%20pierola%20ruben.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Chase, V. (2019). The changing face of environmental governance in the Brazilian Amazon: indigenous and traditional peoples promoting norm diffusion. *Revista Brasileira de Política Internacional*. Vol. 62 (2), pp.96-45. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/358/35860328008/35860328008.pdf>

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época*. Vol. 10 (1), pp. 71-83. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Do Prado, J; Melo F; Carvalho, G; & Ribeiro, A. (2019). Analysis of credit risk faced by public companies in Brazil: an approach based on discriminant analysis, logistic regression and artificial neural networks. *Estudios Gerenciales*. Vol. 35 (153), P.56-89. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21262744002>
- Ferro, J. (2020). *Morosidad, deudores*. (1°ed). México: editorial Ferro Veiga
- García, X., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019) La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramírez". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo*. Vol. 7 (1), pp. 73-81. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>
- Gonçalves, M; Botelho, M; Pereira, A; & Alves de Souza, M. (2020). Efficiency of credit unions in Brazil: an analysis of the evolution in financial intermediation and banking service RAUSP Management Journal. Vol. 55(3), pp. 289-308. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553864260002>
- González, A; Leal, L; Martínez, D; y Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Vol.15(28), pp.42-89. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Gonzalo J (2016). Los efectos económicos y financieros de la morosidad en la empresa. *Estrategia financiera, n°290, pp. 8-13*. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3809823>
- Guevara, M. y Upiachihua, M. (2018). *Gestión cobranza y morosidad de la empresa Televisión SAC. Tarapoto, año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35263/Guevara%20_MM-Upiachichua_%20PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guillén, E. y Peñafiel, L. (2018). Modelos predictores de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*. Vol. 11 (26), pp. 13 – 24. DOI: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>
- Guizar, I; González, D; y Ezzahra, F. (2020). Participación en el mercado de crédito formal versus el informal en México. *Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*. Vol. 27(2), pp.56-89. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10462656002>
- Jastrzebski, L. (2017). Default and individual comparison of physiological responses and time-motion analysis in male and female soccer players during small-sided games. *Journal of Human Sport and Exercise*, vol.12(4), pp. 1176-1185. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/3010/301054071004.pdf>
- Landeta, J. y Ynzunza, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea*, 13(24), p. 47–62. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>
- León, C; Martínez, C; & Cepeda, F. (2019). Short-term liquidity contagion in the interbank market. *Cuadernos de Economía*. Vol. 38(76), pp. 51-79. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2821/282161174003/282161174003.pdf>
- Lionel, A. (2018). “*Gestión estratégica de cobranzas*”. (1°ed). México: Ediciones UC
- López, A. (2016). El impacto de la morosidad. Molinería y panadería: *Revista profesional de panadería y pastelería*. Vol.52 (1155), pp.60-61. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1987039>
- López, A. (2019). Pasos de la gestión de cobranza telefónica. *Contact Center Call Center & IP solutions*. Vol. 6(97), pp. 52-54. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7252846>
- Ludovic, A; Aranguiz, Marco; y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Vol. 25(1), pp. 181-207. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90953767010>

- Magallanes, J. (2019) Crisis económica y estabilidad bancaria en el Perú 2007 – 2015. *Anales Científicos*. Vol.77 (2), pp. 298-308. DOI: <http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/703>
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario (1°ed). Colombia. Ediciones de la U.
- Mauad, P. (2017), Aplicaciones para la gestión de crédito y cobro de clientes. *Estrategia financiera*. Vol. 42 (237), pp. 48-51. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2241553>
- Merchán, C. (2017). Abuso crediticio, morosidad y evaluación de solvencia del deudor. *Revista Lex Mercatoria*. Vol.5 (5), pp. 59-83. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6015755>
- Miranda, R. (2018) “*Estrategia de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao-2017*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, E. y Jimenez, E. (2017) Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. (1°ed). España: Unir editorial
- Navas, V. (2017). Metodología de la investigación social. (1°ed). México: Lemoine Editores y Editorial Delgado.
- Paschoal, B; Gomes, M; & Valle, M. (2019). Effects of credit rating changes on capital structure of Latin American firms. *Revista de Contabilidade e Organization*. Vol. 13 (5), pp. 1-14. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235260267007>
- Piedra, A; Hinojosa, A; Guevara, M; y Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Revistas Telos*. Vol. 21 (3), pp.33-66. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99360575016>

- Ramos, A; El-Aouar, A; Fernandes, R; & Pereira, A. (2019) Expectations and performance in the brazilian northeast credit union. Vol. 35(106), pp.56-111. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133461134003>
- Ramos, J. (2020) La morosidad, causas y efectos. *Estrategia financiera*. Vol.8(153), pp. 16-20. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=156255>
- Rodrigues, R; & Florencio, J. (2020). Income smoothing practices and conservatism in brazilian credit unions. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, Vol. 14(1), pp. 76-88. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441762758006>
- Romero, A. (2017). La lucha contra la morosidad y el fraude fiscales en España continúa: el nuevo procedimiento de la agencia tributaria para embargar depósitos bancarios por internet. *Revista Aranzadi Doctrinal*. Vol. 11 (2), pp.13-26. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5893070>
- Royo, B. (2017). La gestión de la morosidad en entidades financieras. *Revista financiera*. Vol. 15(339), pp. 54-56. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4531687>
- Santos, D; Prado, J; & Fontenele, B. (2019) The effect of axle load spectra from AASHTO method on flexible pavement performance. *Acta Scientiarum. Technology*, vol. 41(3). DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3032/303260200002/303260200002.pdf>
- SBS. (2018). Sistema Financiero. Recuperado el 3 de diciembre del 2018 de <http://www.sbs.gob.pe/estadisticas/sistema-financiero>
- Terranova, R; Gori, A; & Ferreira, J. (2020). Governance and financial efficiency of Brazilian credit unions RAUSP Management Journal. Vol. 55(3), 2020, pp. 355-373. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553864260006>
- Vicente, J. (2017) Estrategias para combatir la morosidad. *Estrategia financiera*. Vol.12(112), pp.32-36. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1559090>

Villar, L; Fraga, M; & Cardoso, K. (2019) Speeding up the Review Process Towards the Final Decision: an Ethical Pathway. *Journal of Aerospace Technology and Management*. Vol. 11(3), pp.33 - 49. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3094/309457690011/309457690011.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1 Procesos de cobranza	Es un proceso de actividades que son aplicadas de manera ordenada, para generar la recaudación total de las cuentas estimadas como dudosa (Lionel, 2018, p.30)	Son procesos direccionados a la captación de las deudas. Por consiguiente, la evaluación de la variable, fue necesario emplear una guía de entrevista de ficha de observación, que permitieron responder los objetivos establecidos.	Identificación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del cliente - Identificación de la capacidad de pago - Seguimiento de pagos. 	Nominal
			Aplicación de las estrategias de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> - Mensajes - Llamadas - Notificaciones - Sistemas de cobranza 	
V2 Morosidad	Es la falta de puntualidad o incumplimiento de pago al vencimiento de un compromiso pactado con anterioridad, la misma que genera intereses adicionales por los días transcurridos tras el vencimiento de la deuda (Ferro, 2020, p.20)	Son acciones que afectan al rendimiento económico, Su evaluación ha dependido de la aplicación una guía de análisis, que demuestra los índices de morosidad.	Clasificación según los días de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Normal - Potenciales - Deficiencias - Dudoso - Pérdida 	Razón
			Indicadores de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de morosidad - Índice de cobertura 	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Metodología						
<p>¿Cómo son los procesos de cobranza y de qué manera incide en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto?</p>	<p>Los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto</p>	<p>Evaluar los procesos de cobranza y determinar su incidencia en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto - Identificar las deficiencias en los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto - Evaluar la morosidad en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto - Establecer la incidencia de los procesos de cobranza en la morosidad de la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto 	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada, “busca la generación de conocimientos</p> <p>Diseño de investigación: Según la metodología que presenta el estudio es No experimental, de corte transversal y correlacional.</p>						
Diseños de investigación	Variable de estudio		Técnicas e Instrumentos						
<p>No experimental de corte Transversal, correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Donde M = muestra V1= Procesos de cobranza V2= Morosidad r = Incidencia</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">V1 Procesos de cobranza</td> <td>Identificación del riesgo Aplicación de las estrategias de cobranzas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">V2 Morosidad</td> <td>Clasificación según los días de morosidad indicadores de morosidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	V1 Procesos de cobranza	Identificación del riesgo Aplicación de las estrategias de cobranzas	V2 Morosidad	Clasificación según los días de morosidad indicadores de morosidad	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Técnicas: Guía de entrevista lista de cotejo</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista guía de análisis documental</p>
Variables	Dimensiones								
V1 Procesos de cobranza	Identificación del riesgo Aplicación de las estrategias de cobranzas								
V2 Morosidad	Clasificación según los días de morosidad indicadores de morosidad								
	<p>Población y Muestra</p> <p>Población</p> <p>En el presente estudio, la población está determinada por el proceso de cobranza durante el año 2020.</p> <p>Muestreo</p> <p>Así también en el presente estudio, la muestra está determinada por el proceso de cobranza durante el año 2020.</p>								

Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

La investigación, tiene como objetivo evaluar el desempeño de los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, para ello se solicita responder con objetividad y veracidad, a fin de obtener resultados transparentes y verdaderos

DATOS

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Tiempo de labor:

Departamento:

Fecha de la entrevista:

Dimensión: Identificación del riesgo

Indicador: Conocimiento del cliente

P1. ¿Cuáles son las actividades efectuadas en la identificación del riesgo?

.....

P2. ¿Qué sistema aplican para conocer los records de pagos, y quienes se encargan de tal actividad?

.....

P3. ¿Cuáles son los registros o reportes que solicitan para conocer al cliente?

.....

Indicador: Identificación de la capacidad de pago

P4. ¿Que se detallan en los reportes que evalúan al cliente?

.....

P5. ¿Por qué es importante conocer la información personal del cliente?

.....

Indicador: Seguimiento de pagos.

P6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el seguimiento de los pagos?

.....
P7. ¿Qué acciones efectúan para limitar conductas que pueden generar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar?
.....

Dimensión: Aplicación de las estrategias de cobranzas

Indicador: Mensajes

P8. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?
.....

P9. ¿Cómo se desarrolla la aplicación de las estrategias?
.....

Indicador: Llamadas

P10. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?
.....

P11. ¿Cuántas llamadas se realiza al cliente?
.....

Indicador: Notificaciones

P12. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?
.....

P13. ¿Cuál es la cantidad máxima en la emisión de las notificaciones?
.....

Indicador: Sistemas de cobranza

P14. ¿Cuántos morosos cuenta hasta la fecha?
.....

P15. ¿En qué consiste el sistema de cobranzas?
.....

Análisis documentos

El presente instrumento tiene como finalidad captar hechos o hallazgos relevantes que demuestran las deficiencias en los procesos de cobranzas de la empresa Digital San Martin SAC.

Dimensión: Identificación del riesgo	Cumplimiento de las acciones		Observación / Evidencia
	Si	No	
Indicador: Conocimiento del cliente			
1. Se solicitan reportes (Historial crediticios), para conocer la situación económica del cliente			
2. ¿Se aplican sistemas de riesgos para conocer el record de pagos			
3. Se desarrollan acciones para prevenir el riesgo crediticio			
Indicador: Identificación de la capacidad de pago			
4. Se especifica en los reportes la capacidad de pago del cliente			
5. Se especifica información actual del cliente			
Indicador: Seguimiento de pagos.			
6. Se efectúa el seguimiento continuo de los pagos detallados en el cronograma de pagos			
Dimensión: Aplicación de las estrategias de cobranzas			
Indicador: Mensajes			
7. Se efectúan mensajes como aviso del vencimiento de la deuda			
8. Existe un responsable de efectuar los mensajes de manera continua			
Indicador: Llamadas			
9. Se efectúan llamadas como estrategia para recuperar las deudas			
Indicador: Notificaciones			
10. Se elaboran notificaciones para exigir la deuda			
Indicador: Sistemas de cobranza			
11. Se emplean sistemas de cobranzas			

Guía de análisis de datos

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar datos informáticos que detallen la cantidad de morosos y el índice de morosidad

Documentos a emplear	Morosidad – PERIODO 2020				
	Clasificación	Cantidad	Montos	Índice de morosidad	índice de cobertura
Reportes de cobranzas	Normal				
	Potenciales				
	Deficientes				
	Dudoso				
	Perdida				

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora : MINEDU-UCV-EPG
Especialidad : Docente de investigación
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. y Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de cobranza					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos de cobranza de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de cobranza					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 20 de enero del 2021


Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora : MINEDU-UCV-EPG
Especialidad : Docente de investigación
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. y Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de cobranza					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Planificación financiera de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de cobranza					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de enero del 2021

Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora : MINEDU-UCV-EPG
Especialidad : Docente de investigación
Instrumento de evaluación : Guía de análisis de morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. y Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Morosidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de enero del 2021

Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ayala Bustamante José Alexander
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Presupuesto
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de cobranza					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos de cobranza de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de cobranza					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							49

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE EVALUACION Y PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 20 de enero del 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ayala Bustamante José Alexander
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Presupuesto
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica Enid & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL (46).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de enero del 2021

Handwritten signature and stamp of Mg. José Alexander Bustamante Ayala, DNI: 42809268



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ayala Bustamante José Alexander
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Presupuesto
Instrumento de evaluación : Guía de análisis de morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Morosidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de enero de 2021

Mg. José Alexander Ayala Bustamante
Mag. 04 - 3304
DNI: 42809268



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
Institución donde labora : Asesor del Congreso de la Republica
Especialidad : Contados Publico Colegiado Certificado.
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

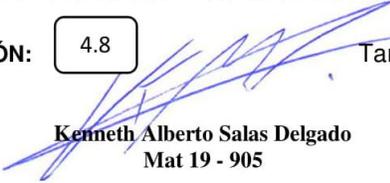
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de cobranza					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos de cobranza de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de cobranza					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de enero de 2021


Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
Institución donde labora : Asesor del Congreso de la Republica
Especialidad : Contados Publico Colegiado Certificado.
Instrumento de evaluación : Guía de análisis de procesos de cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de cobranza					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos de cobranza de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de cobranza					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de enero de 2021


Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
Institución donde labora : Asesor del Congreso de la Republica
Especialidad : Contados Publico Colegiado Certificado.
Instrumento de evaluación : Guía de análisis de morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : García Delgado, Erica E. & Pizzán Tomanguillo, Nieves del Pilar

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Morosidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VALIDADO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de enero del 2021

Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905

Estados financieros

BALANCE DE SITUACION FINANCIERA					
PERIODOS 2019-2020					
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)					
	<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO</u>	
	<u>2020</u>	<u>2019</u>		<u>2020</u>	<u>2019</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Efectivo y Equivalente Efectivo	392,392.00	501,851.00	Tributos Por Pagar Essalud	4,541.00	5,682.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	135,006.00	126,458.00	Cuentas Por Pagar Comerciales	55,421.00	60,361.00
Préstamo a Accionista			Obligaciones Financieras	95,935.00	180,482.00
Estimación de cuentas por cobrar	52,564.00	44,721.00	Cuentas por pagar diversas	32,483.00	45,871.00
Mercadería			Total Pasivo Corriente	188,380.00	292,396.00
Cargas Diferidas					
 			<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
Total Activo Corriente	474,834.00	583,588.00	Compensac. Por Tiempo Servicio		
			Total Pasivo No Corriente		
			TOTAL PASIVO	188,380.00	
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			<u>PATRIMONIO</u>		
Inmueble Maquinaria y Equipo	32,179.00	28,954.00	Capital	117,000.00	117,000.00
(-) Depreciación Y Amort.Acumulada	5,843.00	5,190.00	Reserva	55,564.00	48,159.00
Total Activo No Corriente	26,336.00	23,764.00	Resultados Acumulados	92,875.00	88,745.00
			Utilidad del Ejercicio	47,351.00	61,052.00
			Total Patrimonio	312,790.00	314,956.00
TOTAL ACTIVO	501,170.00	607,352.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	501,170.00	607,352.00

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
PERIODOS 2019-2020
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)**

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
VENTAS NETAS	459,115.00	581,462.00
(-) COSTO DE VENTAS	262,532.00	318,425.00
UTILIDAD BRUTA	196,583.00	263,037.00
 GASTOS OPERATIVOS		
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	95,794.00	135,241.00
(-) GASTO DE VENTAS	27,006.00	33,862.00
(-) GASTOS EXCEPCIONALES		
 OTROS GASTOS E INGRESOS		
(-) GASTOS FINANCIEROS	19,419.00	22,358.00
(+) OTROS INGRESOS EXCEPCIONALES		
 Utilidad Antes Partic. E Impuesto	 54,364.00	 71,576.00
(-) REI DEL EJERCICIO	0	
(-) IMPUESTO A LA RENTA 30%	7,013.00	10,524.00
RESULTADO DEL EJERCICIO	47,351.00	61,052.00

Total de las deudas por cobrar 2020	Total de las deudas por cobrar 2019
28,521.00	33,421.00
34,517.00	29,631.00
32,451.00	28,621.00
39,517.00	34,785.00
S/135,006.00	S/126,458.00

Estimacion de cuentas 2020	Estimacion de cuentas 2019
4,210.00	4454
8,414.00	6451
7,540.00	8901
32,400.00	24915
S/52,564.00	S/44,721.00

Cuentas por cobrar vencidas 2020	Cuentas por cobrar vencidas
21,421.00	18,885.00
28,002.00	17,641.00
27,809.00	15,541.00
36,241.00	24,104.00
S/113,473.00	S/76,171.00

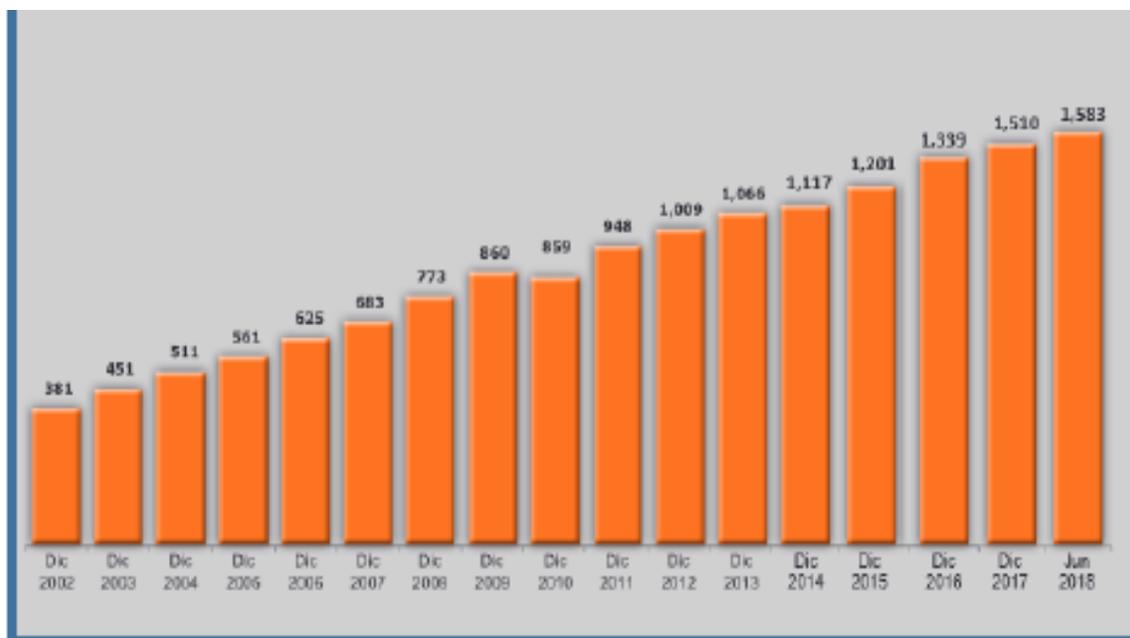


Figura 4. Evolución de la cantidad de clientes del sistema de CMAC (En miles)

Fuente: Estadísticas SBS, 2018.

Elaboración: FEPCMAC, 2018.

- **EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD**

En el mundo de las finanzas la morosidad hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas. Si en nuestro país la ratio de morosidad se incrementaría nos veríamos envueltos en una crisis financiera, en toda entidad la morosidad perjudica principalmente a la rentabilidad inmovilizando fondos por el incremento de provisiones afectando seguidamente a las utilidades. SBS (2018) sostiene que, para una empresa el ratio de mora ideal sería menor al 30% mientras que si sobrepasara el 60% sería letal.

La morosidad se constituye en un problema de primer orden, por lo cual su estudio merece especial atención para determinar las variables que la explican y las estrategias con la que se puedan reducir.

Resultados de la entrevista

Guía de entrevista

La investigación, tiene como objetivo evaluar el desempeño de los procesos de cobranza en la empresa Digital San Martin S.A.C. de Tarapoto, para ello se solicita responder con objetividad y veracidad, a fin de obtener resultados transparentes y verdaderos

DATOS

Nombre del entrevistado: Julio Cesar Flores

Cargo: Gerente General

Tiempo de labor: 4 años

Departamento: Administración - Gerencia

Fecha de la entrevista: 25 de Enero 2021

Dimensión: Identificación del riesgo

Indicador: Conocimiento del cliente

P1. ¿Cuáles son las actividades efectuadas en la identificación del riesgo?

Se desarrolla una entrevista con el cliente, unicamente para conocer las actividades y giro de negocio del cliente y establecer estrategias de Marketing

P2. ¿Qué sistema aplican para conocer los records de pagos, y quienes se encargan de tal actividad?

No se emplean sistemas, todo es realizado en hojas excel, y los colaboradores que disponen de una cartera de clientes son los responsables

P3. ¿Cuáles son los registros o reportes que solicitan para conocer al cliente?

No se solicita información que evidencie la calidad del cliente, unicamente información personal.

Indicador: Identificación de la capacidad de pago

P4. ¿Que se detallan en los reportes que evalúan al cliente?

Como se había mencionado, no se emplean reportes.

P5. ¿Por qué es importante conocer la información personal del cliente?

Para tener un registro del cliente, y poder efectuar la cobranza.....

Indicador: Seguimiento de pagos.

P6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el seguimiento de los pagos?

Los seguimientos son mensuales, o fin de verificar el paso del cliente.....

P7. ¿Qué acciones efectúan para limitar conductas que pueden generar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar?

Solo se realizan llamadas para solicitar el pago, en caso de no contestar, se envían correos electrónicos.....

Dimensión: Aplicación de las estrategias de cobranzas

Indicador: Mensajes

P8. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?

A los que presentan retrasos de 0-8 días, Deudores denominados como "Normal".....

P9. ¿Cómo se desarrolla la aplicación de las estrategias?

Unicamente se envía un mensaje personalizado. Deudores denominados normales.....

Indicador: Llamadas

P10. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?

A los que presentan retrasos de 9-30 días Deudores denominados como "Potenciales".....

P11. ¿Cuántas llamadas se realiza al cliente?

Entre 7 a mas llamadas al mes.....

Indicador: Notificaciones

P12. ¿A qué tipo de deudor se aplica esta estrategia?

A los que presentan retrasos de 31 a 120, a los mismos se aplican notificaciones y sistemas de cobranzas, se denominan Deficientes y Dudosos.....

P13. ¿Cuál es la cantidad máxima en la emisión de las notificaciones?

Entre dos a mas.....

Indicador: Sistemas de cobranza

P14. ¿Cuántos morosos cuenta hasta la fecha?

Con cuentas vencidas = S/ 113,473.00
Con estimación de los deudas S/ 52,564.00.....

Resultados de la lista de cotejo

Análisis documentos

El presente instrumento tiene como finalidad captar hechos o hallazgos relevantes que demuestran las deficiencias en los procesos de cobranzas de la empresa Digital San Martín SAC.

Dimensión: Identificación del riesgo	Cumplimiento de las acciones		Observación / Evidencia
	Si	No	
Indicador: Conocimiento del cliente			
1. Se solicitan reportes (Historial crediticios), para conocer la situación económica del cliente		X	Solo se realiza un contrato.
2. ¿Se aplican sistemas de riesgos para conocer el record de pagos		X	Suele ser muy costoso, por consulta.
3. Se desarrollan acciones para prevenir el riesgo crediticio		X	Estos son minimos sin embargo no limita el acercamiento de deudas.
Indicador: Identificación de la capacidad de pago			
4. Se especifica en los reportes la capacidad de pago del cliente		X	No es necesario segun el gerente
5. Se especifica información actual del cliente		X	Solo, se realiza control con información personal
Indicador: Seguimiento de pagos.			
6. Se efectúa el seguimiento continuo de los pagos detallados en el cronograma de pagos		X	No existe un responsable que efectúe continuamente el seguimiento
Dimensión: Aplicación de las estrategias de cobranzas			
Indicador: Mensajes			
7. Se efectúan mensajes como aviso del vencimiento de la deuda		X	Estos, no son oportunos y continuos
8. Existe un responsable de efectuar los mensajes de manera continua		X	A veces, los desatendan los colaboradores.
Indicador: Llamadas			
9. Se efectúan llamadas como estrategia para recuperar las deudas.		X	Se realiza pero no continuamente.
Indicador: Notificaciones			
10. Se elaboran notificaciones para exigir la deuda		X	Se envían cartas personalizadas pero no continuas
Indicador: Sistemas de cobranza			
11. Se emplean sistemas de cobranzas		X	No, son muy costosos.

Fotos - Evidencias





Carta de Autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tarapoto, 01 de febrero del 2021

De: Digital San Martín SAC

PARA: Nieves del Pilar Pizzán Tomanguillo & García Delgado, Erica Enid

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La presente es para informarle la aceptación de las señoritas Nieves del Pilar Pizzán Tomanguillo & García Delgado, Erica Enid, de la Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad, para realizar dicho trabajo de investigación en vuestra empresa a fines de brindar la información que siguiera.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad, para testimoniarte los sentimientos de mi especial consideración:

Atentamente,

Julio Cesar Flores Muñoz

DNI N°: 07458317