

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020

Para optar : El Título Profesional de Contador Publico
Autores : Bach. Saéñz Espinoza Vitza Carito
Asesor : CPC María Del Pilar Marticorena Córdova
Línea de investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 09.03.21 - 08.03.2022

Huancayo – Perú

2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020

Para optar	:	El Título Profesional de Contador Publico
Autores	:	Bach. Saénz Espinoza Vitza Carito
Asesor	:	CPC María Del Pilar Marticorena Córdova
Línea de investigación	:	
Institucional	:	Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de Inicio y	:	
Culminación	:	09.03.21 - 08.03.2022

Huancayo – Perú

2021

APROBACIÓN DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Miembro:

Miembro:

Miembro:

Huancayo.....de.....de 2021.

Asesor

CPC María Del Pilar Marticorena Córdova

Dedicatoria

A mis padres por su incondicional apoyo, confianza, cariño y por su confianza en mi persona.

Bach. Saénz Espinoza Vitzá Carito

Agradecimientos

A Dios por brindarme constante salud para poder tener fuerzas para alcanzar mis metas planteadas.

A mis padres por ser la inspiración para concluir mis estudios y por enseñarme valores que regirán toda mi vida.

A los docentes de mi Facultad por sus enseñanzas y formación profesional.

Bach. Saénz Espinoza Vitzá Carito

Índice de Contenido

Asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	18
1.2. Delimitación del Problema	22
1.2.1. Delimitación espacial.	22
1.2.2. Delimitación temporal.	22
1.3. Formulación del Problema	22
1.3.1. Problema general.	22
1.3.2. Problemas específicos.	22
1.4. Justificación de la Investigación	23
1.4.1. Justificación social.	23
1.4.2. Justificación teórica.	23
1.4.3. Justificación metodológica.	24
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general.	24

1.5.2. Objetivos específicos.	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes del Estudio	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.	25
2.1.2. Antecedentes nacionales.	28
2.1.3. Antecedentes locales.	31
2.2. Bases Teóricas	36
2.2.1. Estrategias de cobranza.	36
A. Índice de morosidad.	37
B. Calendario de pagos.	37
C. Cartera morosa.	37
2.2.2. Liquidez.	38
A. Razón corriente.	38
B. Razón ácida.	38
C. Flujo de caja.	38
D. Rotación del capital de trabajo.	39
2.3. Definición de Conceptos de Dimensiones de Estrategias de Cobranza	39
2.3.1. Definición de conceptos de estrategias de cobranza.	42
CAPÍTULO III	44
HIPÓTESIS	44
3.1. Hipótesis General	44
3.2. Hipótesis Específicas	44
3.3. Variables	44
3.3.1. Variable independiente.	44

3.3.2. Variable dependiente.	44
3.3.3. Operacionalización de variables.	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV	47
METODOLOGÍA	47
4.1. Método de Investigación	47
4.1.1. Método general.	47
4.1.2. Método específico.	47
4.2. Tipo de Investigación	48
4.3. Nivel de Investigación	49
4.4. Diseño de Investigación	49
4.5. Población y Muestra	50
4.5.1. Población.	50
4.5.2. Muestra.	50
4.5.3. Muestra de la investigación.	51
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
4.6.1. Técnica de recolección de datos.	67
A. Observación directa.	68
B. Encuesta.	68
4.6.2. Instrumentos.	68
A. Cuestionario.	68
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	69
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	70
CAPÍTULO V	72
RESULTADOS	72
5.1. Descripción de Resultados	72

5.1.1.	Análisis de confiabilidad de los instrumentos.	72
	A. Instrumento de estrategias de cobranza.	72
	B. Instrumento de morosidad.	72
5.1.2.	Frecuencias en la variable estrategia de cobranza.	73
5.1.3.	Frecuencias en la variable morosidad.	76
5.2.	Contrastación de Hipótesis	78
5.2.1.	Contrastación de la hipótesis general.	79
5.2.2.	Contrastación de la hipótesis específica 1.	80
5.2.3.	Contrastación de la hipótesis específica 2.	82
5.2.4.	Contrastación de la hipótesis específica 3.	83
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
	CONCLUSIONES	87
	RECOMENDACIONES	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
	ANEXOS	99
	Anexo 01: Matriz de Consistencia	99
	Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las Variables	100
	Anexo 03: Matriz de Operacionalización de los Instrumentos	101
	Anexo 04: Instrumentos de Investigación	102
	Anexo 05: Evidencia Fotográficas	104

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz FODA de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA.....	20
Tabla 2. Pronóstico Estimaciones.....	21
Tabla 3. Calificación de la cartera de clientes por fecha de vencimiento.....	21
Tabla 4. Matriz de Operacionalización de Variables.....	45
Tabla 5. Tabla para el coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	70
Tabla 6. Valoración de la validez del instrumento.....	70
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento para estrategias de cobranza.....	72
Tabla 8. Confiabilidad del instrumento para morosidad.....	72
Tabla 9. Niveles de Baremos para la variable estrategia de cobranza.....	73
Tabla 10. Frecuencias de los niveles Baremos en la estrategia de cobranza.....	73
Tabla 11. Frecuencia de niveles Baremos en dimensiones de la estrategia de cobranza.....	75
Tabla 12. Niveles de Baremos para la variable morosidad.....	76
Tabla 13. Frecuencias de los niveles Baremos en la morosidad.....	76
Tabla 14. Frecuencia de los niveles de Baremos en las dimensiones de la morosidad.....	77
Tabla 15. Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	79
Tabla 16. Correlación entre la Estrategia de Cobranza y la Morosidad.....	80
Tabla 17. Correlación entre las Fases de Cobranza y la Morosidad.....	81
Tabla 18. Correlación entre la Clasificación de los Clientes y la Morosidad.....	82
Tabla 19. Correlación entre la Etapa Final de la Gestión de Cobros y la Morosidad.....	84
Tabla 20. Anexo 01 - Matriz de Consistencia de la Investigación.....	99
Tabla 21. Anexo 02 - Matriz de operacionalización de las variables.....	100
Tabla 22. Anexo 03 - Matriz de Operacionalización de los Instrumentos.....	101

Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia de niveles en Estrategia de Cobranza.	74
Figura 2. Frecuencias en los niveles de las dimensiones de la estrategia de cobranza.	75
Figura 3. Frecuencia de niveles en Morosidad.	77
Figura 4. Frecuencias en los niveles de las dimensiones de la morosidad.	78

Resumen

Esta investigación se fundamenta principalmente en los objetivos ponemos énfasis en la presentación de las habilidades de recaudación para disminuir el retraso de deudas pendiente La misma que tiene como título, Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020.

El diseño esta investigación es “No experimental” de tipo descriptivo” ya que describe la realidad en la actualidad y su propósito es determinar estrategias para la reducción de la morosidad, mediante el análisis, determinaremos el índice de morosidad teniendo en cuenta la referencia de días vencidos a partir de 61 a 90 días calendario, por medio de ella llegaremos a una conclusión, de cuánto será el índice de morosidad para el actual año, El cual nos arrojará un porcentaje y de acuerdo a ello tomar las decisiones para una futura solución teniendo en cuenta estos indicadores.

Determinaremos estrategias en cuanto a la efectividad de los objetivos trazados con anterioridad, por lo cual se aplicará un cuestionario y entrevista para poder llegar a resultados que requiere la empresa, además se recomendará que la empresa opte por medidas de contingencia, lo que la empresa busca es reducir la morosidad y su tendencia sea aceptable o manejable en sus cobranzas, tanto de sus clientes antiguos y nuevos, pues lo que se busca en tener una gestión de cobranza óptima.

Aplicar una proposición para mejorar la gestión de esta empresa y tomar en cuenta, la ampliación de nuevas estrategias, con esto se busca incrementar el efectivo y aumentar la liquidez, pues disminuirá las cuentas por cobrar y se sugerirá herramientas concernientes a la contabilidad las cuales serán de mucha ayuda para la evaluación de los clientes y su historial crediticio y en resumen llegaremos a sus sinceramiento de cuentas por cobrar, por otro lado esto permitirá que la empresa se vea beneficiada con la deducción del gasto tributario.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, Morosidad, Gestión.

Abstract

This research is based mainly on the objectives we place emphasis on the presentation of the collection skills to reduce the outstanding debt arrears in the company Electro Pangoa S. A EPASA.

The design of this research is "Not experimental" of descriptive type" since it describes the reality in the present time and its purpose is to determine strategies for the reduction of the delinquency, through the analysis, we shall determine the rate of late payment taking into account the reference to days due from 61 to 90 calendar days, by means of which we shall arrive at a conclusion as to how much the rate of late payment will be for the current year, Which will give us a percentage and agree to make decisions for a future solution taking into account these indicators.

We will determine strategies in terms of the effectiveness of the objectives outlined previously, so a questionnaire and interview will be applied to be able to reach the results required by the company, in addition to recommending that the company opt for contingency measures, What the company seeks is to reduce delinquency and its trend is acceptable or manageable in its collections, both of its old and new customers, because what is sought in have an optimal collection management.

Apply a proposal to improve the management of this company and take into account, the expansion of new strategies, with this seeks to increase cash and increase liquidity, as accounts receivable will decrease and accounting tools will be suggested which will be very helpful for the assessment of customers and their credit history and in short we will arrive at their sincere accounts receivable, on the other hand this will allow the company to benefit from the tax expense deduction.

Key Words: Collection Strategies, Delinquency, Management.

Introducción

En la presente investigación que lleva como título “Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020”, tiene como finalidad determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; permitiendo establecer mejoras para solucionar la problemática encontrada en dicha empresa.

Para el desarrollo del presente informe de tesis, se divide en cinco (05) capítulos, los cuales son:

Capítulo I: se establece el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática encontrada en la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020, siguiendo con la formulación del problema, las delimitaciones de la investigación, seguido de las justificaciones en el ámbito social, teórica y metodológica y culmina con los objetivos que guiarán la investigación.

El **Capítulo II:** presenta el marco teórico que contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales, los fundamentos teóricos de las variables planteadas en la investigación y culmina con los conceptos de algunos términos encontrados a lo largo del informe.

Capítulo III: titulada como “Hipótesis”, contiene la hipótesis general y los específicos que se contrastarán en capítulos posteriores, culminando el capítulo con las variables y la operacionalización de las variables.

En el **Capítulo IV:** se conoce la metodología establecida en la presente investigación, donde se muestra el método de investigación descriptivo, tipo de la investigación básica, nivel exploratorio, diseño descriptivo – correlacional, seccionando la población y muestra a utilizarse, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, las técnicas para el procesamiento de la información, el capítulo termina con los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: desarrolla la descripción de los resultados obtenidos mediante análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, y culmina con la contrastación de la hipótesis general y específicas.

El informe continúa con el análisis y la discusión de los resultados; las conclusiones a las que se llegaron, las recomendaciones que se brindan a los directivos de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020, las referencias bibliográficas citadas en la presente tesis y finaliza con los anexos, los cuales son: la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de las variables, matriz de operacionalización de los instrumentos, el instrumento empleado en la investigación, las evidencias del desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el Perú, el inconveniente que agobia actualmente a las entidades, viene siendo la morosidad. Se investigan diferentes soluciones para tales inconvenientes que ayuden a reducir la morosidad, en la actualidad es un problema en neutro país a comparación de otros países europeos pues ellos tienen el más alto porcentaje de cobranza. Nuestra realidad es abismal al querer compararla, donde España y Francia puso en práctica estrategias para disminuir los vencimientos de las deudas, es por ello que promulgo a ley denominada LOI de modernización de I Economine conocida como LME. Del cual se implementaron estas medidas legislativas han sido muy satisfactorios, puesto que, en el año 2008, el artículo 21 de la LME ha modificado parcialmente el artículo 441-6 del “Code de Commerce” que dicta que el plazo de pago acordado entre las partes contratantes para liquidar las facturas, tiene como objetivo cortar el aplazamiento de reembolso de 54 a 44 días en operaciones comerciales y que los desembolsos de facturas no excedan los 60 días a partir de su elaboración.

En la zona eléctrico, que abastece a 6,5 millones de consumidores, calculan en 700 mil, quienes no permanecen pagando su cuenta de luz. No obstante, solo unos 100 mil son los que se han admitido oficialmente a las ventajas que dan las compañías, según fuentes del sector. El número de morosos, proyectan, está alrededor del 15%. “Producto del caso sanitaria y económica por la que atraviesa el territorio, hemos observado un aumento en la morosidad de los consumidores y que es consistente con las cifras que hemos observado en otros sectores. Si bien la gran mayor parte de nuestros propios consumidores se esfuerzan en abonar sus cuentas eléctricas a tiempo, hay una parte no me-

nor, que se vio difícil. Para esto hemos implementado a partir de marzo pasado una secuencia de medidas, como, ejemplificando, el no corte de abasto por no pago, y el prorrateo de las deudas en 12 meses”, sostuvo el director ejecutivo de Organizaciones Eléctricas, Rodrigo Castillo. Los balances a junio de ambas primordiales distribuidoras eléctricas del territorio, Enel y CGE, ya reflejan el efecto de este caso. En la situación de la compañía controlada por la hispana Naturgy, los víveres por incobrabilidad pasaron de \$6.370 millones en el primer semestre de 2019 a \$19.656 millones. Según describió la organización en su balance, esto obedece a 2 causas. Primero, por un deterioro de las condiciones de la cartera de consumidores vulnerables con hincapié a partir de la crisis social de octubre de 2019 y que parcialmente se vieron reflejadas en el cierre del mismo año; y, en segundo sitio, por efectos no frecuentes asociados a la crisis sanitaria presente gracias a la enfermedad pandémica de Covid-19, que ha creado efectos en la evolución de las cambiantes de aumento y más grande desempleo, perjudicando la función de pago de los consumidores residenciales y pequeñas y medianas organizaciones, con la consecuente postergación de pagos”, se sugiere. En el reporta relevantes aumentos en la morosidad de su cartera. Los números totales presentan un incremento del 169% en la cartera morosa de 61 a 90 días, del 270% en la cartera de 91 a 120 días y de 155% en la de 151 a 180 días. Además, incrementó poderosamente la cartera morosa con bastante más de 250 días (71%). “Efectivamente se vio un crecimiento en la morosidad de nuestros propios consumidores de forma transversal, lo cual se reflejó en un crecimiento importante (186%) en las pérdidas por deterioro de la deuda comercial respecto del mismo lapso del año anterior, según lo comunicado en nuestros propios estados financieros al 30 de junio de 2020, influido por la menor capacidad de pagos de los consumidores comerciales, industriales y residenciales por la enfermedad pandémica. Este efecto no perjudica la igualdad financiera de la organización. Creemos que es importante que, además con la

ley de servicios básicos vigente, quienes tienen la posibilidad de costear sigan haciéndolo normalmente”, explicaron a partir de dicha compañía. La actividad económica a la que se dedica la empresa es a la distribución de luz eléctrica y sus clientes son la población de Satipo.

En la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo, vemos que la morosidad en sus clientes es un problema ya que los clientes no están pagando a tiempo y el retraso. El mismo tiempo conlleva a que la empresa no pueda tener cubrir sus costos y pagos a sus trabajadores, por otro lado, influye a que no se puede capacitar más a sus trabajadores y por ende se tiene deficiencias en este aspecto. Analizar las estrategias de cobranza y ejecutarla, gestionarla, requerirá un buen estudio, ahí es donde entra a tallar el uso de las variables, para poder atacar esta problemática.

Este trabajo tiene como objetivo proponer estrategias que puedan ser utilizadas en proporción a sus necesidades.

Para esta investigación es necesario plantear la matriz FODA como una herramienta útil en el conocimiento de la situación real de la empresa y partiendo desde aquí, se comprenderá los componentes internos y externos que afectan directamente la operatividad de la empresa.

Tabla 1. Matriz FODA de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA.

Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento en el mercado. - Proveedores directos. - Distribuidor autorizado. - Instalaciones propias. - Descuento en ventas. - Capacidad para abastecer la demanda de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de clientes anuales. - Importación de materiales para brindar el servicio. - Amplia línea de crédito a clientes. - Crecimiento del patrimonio. - Mejoramiento de imagen hacia el cliente. - Stock de materiales para brindar el servicio.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con un sistema de control de la cartera de crédito. - No cuenta con una estructura definida. - Contabilidad poco confiable y oportuna. - Políticas de crédito y cobranzas deficientes. - Personal poco capacitado. - Área de control y cobranza sin determinar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del riesgo de cobro de créditos. - Disminución de capital por baja recuperación de la cartera de crédito. - Castigo a créditos incobrables afectan los ingresos de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se presentan los pronósticos de estimaciones para la empresa en estudio.

Tabla 2. Pronóstico Estimaciones.

Cobrador	Deudor
<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo. - Comisiones. - Premios. - Relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descuentos por pronto pago. - Ofertas. - Aumento de límite de crédito. - Reducción en los pagos. - Consideraciones especiales. - Bonificaciones.

Fuente: Elaboración Propia.

El primer paso en la actividad de la cobranza va a ser recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago que corresponde, comúnmente transcurren diversos días en medio de las fechas de vencimiento y de recordatorio, el primer recordatorio debería ser moderado e impersonal puede ser un estado de cuenta, o factura por duplicado, cartas, tarjetas impresas entre otros.

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

Tabla 3. Calificación de la cartera de clientes por fecha de vencimiento.

A. 0-30 días / 0-60 días.	- Capacidad de pago adecuada.
B. 31-60 días / 61-150 días.	- Debilidades transitorias.
C. 61-90 días / 151-360 días.	- Insuficiencia en la capacidad de pagos.
D. 91-180 días / 361-540 días	- Probabilidad de recaudo altamente dudosa.

Fuente: Elaboración Propia.

Destinados a establecer la factibilidad y la viabilidad de la iniciativa, en este entorno se plantean cuestiones plasmadas en una encuesta que se derivan de manera lógica en el desarrollo de la tesis, los expertos en la zona de crédito y cobranza, validaran el carácter cómodo de la iniciativa por medio del estudio de su comportamiento por medio del ensayo de su desempeño, por medio de diferentes casos de aplicación.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación, realizara en el ámbito de la entidad privada, Clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo – 2020.

1.2.2. Delimitación temporal.

Este proyecto de investigación se realizó en la siguiente fecha del mes de enero del 2020 hasta el mes de julio del 2020, esto nos brindó datos reales los cuales nos arrojaron resultados para el buen estudio en beneficio de la empresa.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general.

¿De qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020?

1.3.2. Problemas específicos.

1. ¿De qué manera las fases de la cobranza se relacionan con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020?

2. ¿De qué manera la clasificación de clientes se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satip – 2020?
3. ¿De qué manera la etapa final en la gestión de cobros se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020?

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación social.

En el sector privado se busca planificar e integrar las diferentes estrategias, para así llegar a una meta y objetivo trazado con el apoyo de todo su personal, buscando formas de manejar la problemática que aqueja a la empresa de manera general, es necesario determinar u hacer uso de las diferentes herramientas para optimizar el cobro de las moras y deudas.

Aquí es necesario la utilización de herramientas son necesarias para solucionar la problemática, se tiene que utilizar la gestión de cobranza, medir los siguientes ítems.

Comunicación, planificación, preparación, profesionalismo, escenario, técnica, aptitud y actitud, vocación, emoción, tener en cuenta la mente del deudor.

Con esto podemos esta se aplica, para intentar la reducción de riesgos.

Siendo un referente de aprendizaje e información para el desarrollo de muchas entidades que comparten esta problemática.

1.4.2. Justificación teórica.

Este proyecto de investigación tiene la determinación práctica de ver las estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad. y poner énfasis en

este punto por su importancia. La cuál pondrá en orden a esta empresa, para su posterior desarrollo económico.

1.4.3. Justificación metodológica.

El método de estudio es básico, donde se hará el uso de un conjunto de métodos y la aplicación de herramientas, específicas utilizando las técnicas como la observación, descripción, correlacionar, explicativas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo – 2020.

1.5.2. Objetivos específicos.

1. Determinar de qué manera las fases de la cobranza se relacionan con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020.
2. Determinar de qué manera la clasificación de clientes se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020.
3. Determinar de qué manera la etapa final en la gestión de cobros se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según. (Fernández I. S., 2017). *“El Comportamiento Financiero de las Entidades de Microfinanzas: Análisis Empírico del Crecimiento y de las Crisis de Morosidad”*. Universidad de Cantabria Santander optar el título de Dra. en Administración de Empresas.

El objetivo de esta tesis es analizar, de manera conjunta y a través de un estudio empírico, el crecimiento y las crisis del sector de microfinanzas. Por un lado, se analiza el desarrollo del sector de microfinanzas, teniendo en cuenta el efecto moderador que tiene el crecimiento económico sobre la influencia del desarrollo del sector financiero en el desarrollo del sector de microfinanzas. Por otro lado, se analizan los factores que influyen en las dificultades de las IMF, lo que permite profundizar en los factores que pueden favorecer un crecimiento del sector sostenible. Estos dos análisis muestran una visión más completa del comportamiento financiero del sector de microfinanzas, favoreciendo su desarrollo futuro y evitando que se repitan los errores del pasado. En el primer análisis se utiliza una muestra de 2473 observaciones, que corresponden a 411 IMF pertenecientes a 66 países diferentes, con información entre el año 1998 y el año 2011. Los resultados indican dos efectos conjuntos. Por un lado, en países con bajo crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero disminuye el desarrollo del sector de microfinanzas, dando lugar a un efecto sustitución entre ambos sectores. Por otro lado, en países con alto crecimiento económico, el

desarrollo del sector financiero fomenta el desarrollo del sector de microfinanzas, dando lugar a un efecto complementario entre ambos sectores. En el segundo análisis se utiliza una muestra compuesta por 4463 observaciones de 832 IMF, pertenecientes a 74 países, comprendidas entre el año 2003 y el año 2011. Los resultados indican que el fracaso de una institución de microfinanzas está significativamente afectado por una serie de variables como los factores internos operativos, los factores internos financieros, las variables del macroentorno y las variables institucionales”.

Según. (ESPINOZA, 2017) *“La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile”*. Memoria de Titulación para Optar al Título de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Técnica Federico Santa María Departamento De Industrias Valparaíso – Chile.

La Investigación desarrollada tiene como objetivo principal el determinar si la morosidad generada por el incumplimiento, en las responsabilidades de créditos, impacta en la rentabilidad de los bancos en Chile, lo anterior usando un periodo de observación de siete años entre el 2009 y 2015, y cuya aplicación es en el sistema Bancario Chileno. Este estudio está basado en los ya realizados por Chavarín (2015) y Coral (2010), quienes propusieron la hipótesis que, a mayor razón de Morosidad, menor es la rentabilidad percibida, aplicado a la realidad de México y Perú respectivamente. En nuestro caso seguiremos esa misma línea para desarrollar este trabajo, pero obteniendo resultados distintos. Para el análisis de la hipótesis, se utilizó una metodología de Datos de Panel, donde la información necesaria se recopiló directamente de las bases de datos dispo-

nibles de la SBIF, Sernac, Banco Central, entre otros. Entre los principales resultados empíricos obtenidos se pudo ratificar la hipótesis en cuanto a que la morosidad si afecta negativamente la rentabilidad de los Bancos en Chile, con un alto nivel de significancia y predictibilidad. Por ende, los Bancos deberían seguir este indicador para prevenir un incremento en la cartera de alto riesgo, provocando incrementos de provisiones, continuas reestructuraciones de créditos, frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad.”.

Según. (Coronel, 2015). *“Incremento en la productividad del recupero de mora en una Empresa de Servicios de Cobranzas Regional”*. “para Optar al Título de Maestro en Dirección de Negocios. De la Universidad Nacional de Córdoba.

Soluciones en Cobranzas S.R.L celebra acuerdos según propuestas dirigidas o recibidas de las Empresas a quienes les brinda el servicio, (entidades financieras, entidades bancarias, organismos públicos y privados, etc.) sobre la base de las condiciones mínimas e imprescindibles para la prestación de sus servicios. La misma cuenta con tecnología de avanzada, software de gestión a medida, intranet para clientes con seguimientos de cuentas y plataforma de contactcenter. Consolidando de esta manera todas las herramientas necesarias para prestar servicios de excelente calidad. En los objetivos de Calidad de Soluciones en Cobranzas S.R.L, es de indudable importancia alcanzar un recupero no menor al 90%, medido mensualmente sobre la base de su recaudación. El alcance promedio, en los últimos tiempos, no supera el mínimo”.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Según (Cavero Rueda, 2020) “*Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque - 2017*”. Tesis para obtener el título profesional de: Contador Público. Universidad Cesar Vallejo. “Se realizó en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017, tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, y como objetivos específicos analizar las estrategias de cobranza, analizar la morosidad, y establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en esta empresa. Las teorías de sustento de la presente investigación están relacionadas con los conceptos de estrategia empresarial, cobranza y morosidad; como metodología de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el alcance es de tipo descriptivo, propositivo y el diseño es no experimental transversal. La población y muestra estuvo constituida por personal de la empresa que tienen funciones de gestores de cobranza y atención al cliente; como instrumentos de recolección de datos se utilizó un cuestionario mediante la técnica de encuesta y entrevista. Se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza existente en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017, necesitan ser reforzadas, retroalimentadas y utilizarlas adecuada mente y eficientemente; así como otras que se deben establecer con la finalidad de disminuir la morosidad y mejorar el índice de liquidez de la empresa”...

Según. (Guevara, 2017) “*Políticas Para Disminuir La Cartera Morosa Y Propiciar La generación de una mayor Rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S. A Periodo 2014 – 2015*”.

Tesis para obtener el título de maestro en contabilidad y administración Mención en Auditoría Integral.

“La investigación se realiza en el Área de facturación y cobranzas de la empresa, donde se analiza de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad de la empresa. Para el desarrollo de la investigación la población estuvo conformada por la Empresa Regional de Servicio de electricidad electro Puno S.A. de la región Puno. Siendo el objetivo de la investigación Evaluar la cartera morosa de los usuarios del servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad-ELECTRO PUNO S.A., periodos 2014-2015. Llegando a los siguientes resultados; La cobranza de cartera morosa en ambos periodos se cobra alrededor de 81% y se deja de cobrar 19%; En el ejercicio 2014 el mayor Índice de morosidad llega 19.70%, con una recaudación de 80.30% del total facturado; mientras en el periodo 2015 el mayor Índice de morosidad llega a 24.04%, teniendo tan solo una recaudación de 75.96%, por lo tanto refleja un incremento de morosidad con respecto al auto 2014; la empresa presenta una gran cantidad de anulados que forman parte la cartera pesada con deudas incobrables; la rentabilidad es bajo, los gastos operativos y costos aumentan, las cuentas por cobrar aumentan cada auto, en consecuencia, hace que la cobranza sea baja y el nivel de morosidad alto; la empresa no hace el uso de la tecnología implementando medidores prepagos. La empresa presenta una gran cantidad de clientes anulados que forman parte la cartera pesada con deuda de difícil recupero afectando directamente a la recaudación de Ingresos, debido a que no se da importancia a las deudas de caos anteriores, no se tiene una cobranza optima, no se cuenta con personal capacitado, solo realizan acciones en el momento que se les presenta para dar soluciones. Según el

análisis los resultados obtenidos la rentabilidad es baja en La empresa y no cuenta con alternativas para reducir la morosidad, no se realiza el recupero de la cartera morosa de clientes en situación anulada de 8 meses a más meses de deuda, y deudas mayores a un auto de difícil recupero, por tanto, hace que la recaudación sea baja y la morosidad crezca cada vez más, otro punto importante es que la empresa no hace el uso de la tecnología moderna, implementando el sistema de energía prepago con medidores electrónicos con tarjetas recargables, y que el cliente pague antes de usar la electricidad para reducir la morosidad a cero, reducir los costos operacionales sin tener cuentas por cobrar en un futuro; en otros pases las empresas distribuidoras que han implementado han tenido resultados positivos en beneficio de la empresa y el usuario. Palabras clave: Cartera morosa, políticas, rentabilidad, servicio eléctrico y morosidad”.

Según. (Ricardo, 2018). “Modelo de Gestión de Cobranza para Reducir los Indicadores de Morosidad en la Empresa Negocios Agrícolas del Sur EIRL para el Año 2018”.

El presente trabajo tiene como finalidad plantear un modelo de gestión del proceso de cobranzas y evaluación de créditos que administra el equipo de finanzas de NEGASUR, lo cual permitirá mejorar el tiempo de recolección de ingresos, con la finalidad de mejorar los indicadores de morosidad y reducir el riesgo de incobrables. Para el desarrollo de esta propuesta, primero se identificó la problemática que afecta el proceso de cobranza, generando menores ingresos y liquidez de la organización. De este modo se evaluarán las alternativas de mejoras y se utilizará la metodología de solución de problemas PDSA, basada en el ciclo de Deming, la cual fue implementada en la empresa desde que inició su

sistema de calidad. Esta problemática, es cuantificada por un alto índice de morosidad, por encima del promedio del mercado, el cual es afectado directamente por cuentas por cobrar mayores a un año, que representan un 38% del total de la cartera vencida e incurrir actualmente en gastos extrajudiciales y judiciales. Además, las labores de facturación manual y envío de facturas a los clientes a través de mensajeros a nivel nacional producen retrasos de entrega y cómo resultado la recaudación de cobranzas es desfasada. Del resultado del análisis causa-efecto, se detectaron las causas principales que dan como resultado un alto índice moratorio, las cuales serán analizadas para poder presentar un modelo de gestión que resuelva dicha problemática, desde sus orígenes al momento de evaluar crédito. En ese sentido, se plantea combinar las mejoras en cada una de las alternativas, con la finalidad de cumplir con los objetivos específicos y sobre todo con el objetivo general.

2.1.3. Antecedentes locales.

Según. (Ticse Quispe, 2015) “*Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edificar Oficina Especial-el Tambo*”. Para optar en título Profesional de Contador Público. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Está enfocada investigación de las opciones que busca demostrar la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas. Es así que la gestión eficaz del riesgo crediticio permite a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo, sin embargo, en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende

no se logran en su totalidad los objetivos. Bajo esta premisa se planteó el problema ¿Cuál es la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo? Esta interrogante fue el pilar básico para la realización de este trabajo de investigación, el cual dio lugar a fijar el siguiente objetivo de trabajo: Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo. Objetivo con el cual se ha trabajado, para responder al problema con la hipótesis: Si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio realizado, reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada, en el que he utilizado el método científico que permite explicar la incidencia de la Administración del Riesgo Crediticio sobre la Morosidad, con la finalidad de solucionar el problema planteado. vi Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto, se concluye que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la Morosidad. En tanto se recomienda mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos ,considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera crediticia ,así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos”.

Según. (Manhualaya Yauribilca, 2019). “Riesgo Financiero y la rentabilidad en las entidades bancarias de saga Falabella y Ripley Entre los años 2012 al 2017 Bajo el Modelo Montecarlo”. Para optar el Grado Académico de Lic. En Administración.

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre riesgo financiero y la rentabilidad en las entidades bancarias Falabella y Ripley entre los años 2012 al 2017 bajo el modelo Montecarlo. Como libros base se tiene: Administración Financiera (2012) y Fundamentos de Finanzas Corporativas (2012) para el riesgo financiero y Análisis contable con un enfoque empresarial (2012) y contabilidad financiera (2012) para rentabilidad. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, en tipo transaccional, el nivel es correlacional y método científico, el diseño es no experimental. Respecto a los resultados de la investigación, se utilizó una guía de análisis los cuales fueron informes de los estados financieros auditados para cada año para poder establecer la relación entre las dos variables de riesgo financiero y rentabilidad, se utilizó la correlación de Pearson en el SPSS, en los cuales se tomó en cuenta el riesgo común y riesgo individual con la rentabilidad económica, lo cual se determinó un coeficiente de correlación de $r_{xy} = -0.478$ entre el riesgo financiero y la rentabilidad, este valor es estadísticamente significativo, moderado e inversamente proporcional, mencionando que las recomendaciones son a la plana completa y al jefe del área del área de finanzas y operaciones de los Bancos Ripley y Falabella coordinar permanentemente a fin de brindarle al cliente y al usuario servicios crediticios a medida sus necesidades. Al finalizar la tesis se tuvo como conclusión que si existe relación entre riesgo financiero y la rentabilidad en las

entidades bancarias Falabella y Ripley entre los años 2012 al 2017 bajo el modelo Montecarlo”.

Según. (Llorona, 2019) “Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo - agencia Real y Cajamarca”. Tesis para obtener el título profesional de: Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional del Perú.

El sistema financiero en estos tiempos se ha vuelto un ente de gran importancia para la población, dado que estas entidades facilitan diferentes tipos de créditos a sus prestatarios para cubrir diferentes necesidades que estos podrían acceder mediante un contrato con la entidad para ser devuelto en cuotas mensuales y pagaderos de manera puntual según su cronograma de pagos, pero desde hace un tiempo atrás los diferentes clientes han venido incumpliendo dicho contrato por diferentes motivos entre ellos tenemos al sobreendeudamiento dado que obtienen préstamos de diferentes entidades por la flexibilidad del mercado no pudiendo asumir el pago de la deuda total por el desorden crediticio que se ocasiona, no concretan el destino de crédito, el préstamo lo sacan para un familiar y este no asume con responsabilidad del pago de la deuda y otros, perjudicándose así la calificación del deudor e incrementando los índices de morosidad de las diferentes entidades financieras y la Agencia Real y Cajamarca de la caja Huancayo no es ajena a este problema. La investigación titulada “Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca” es un estudio que se ha realizado debido al problema del incremento de los ratios de morosidad que se ha venido

suscitando mes a mes y no logrando cubrir así las expectativas de la meta institucional que tiene la Caja Huancayo conllevando a la disminución de la rentabilidad y utilidades. En cuanto al diseño del modelo de gestión se utiliza la metodología de la dinámica de sistemas que va a permitir entender la situación actual del problema identificando las variables y su relación entre ellas en el sistema para elaborar el diagrama causal y posteriormente el diagrama Forrester para un análisis de sensibilidad para mejorar el problema en estudio. En cuanto a los resultados, la simulación de la variable Gasto de campaña de reducción de deuda, que es una estrategia de Marketing para reducir los indicadores de morosidad, gasto de campaña de reducción de deuda a 60,000.00 y la capacidad de analistas a 6 la cartera en morosidad disminuye al igual que la ratio de morosidad, esto indica que una adecuada inversión en marketing para reducción de deuda permite tener mejores indicadores en cuanto a la cartera en morosidad. Simulando la variable Capacidad de analistas de crédito que es una de las estrategias de personal para reducir los indicadores de morosidad, se muestra en el escenario real que es 6 y para este escenario será de 9 esto significa que mientras más capacitados estén los analistas de crédito tendrán un mejor desenvolvimiento mitigando riesgos y gasto de campaña en reducción de deuda se muestra en escenario real que es 20,000.00 y para este escenario será de 60,000.00 la cartera en morosidad disminuye al igual que el ratio de morosidad, esto indica que una adecuada inversión en capacitación de los analistas para que estén mejor preparados y tengan un mejor desenvolvimiento mitigando riesgos permite tener mejores indicadores en cuanto a la cartera en morosidad. Respecto a la prueba

de hipótesis, se observa que aplicando estrategias de marketing, personal y recuperación; tienen un impacto positivo en cuanto a la reducción de la cartera morosa al cierre de noviembre”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrategias de cobranza.

Según. (Intiza, 2020). “Para Intiza es la herramienta ideal para sistematizar las cobranzas en empresas y así reducir los plazos de cobro” ...

Según. (Intiza, 2020). “El software de COVLINE ha sido diseñado por un equipo de expertos con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de software para la gestión del riesgo de crédito y cobro de clientes. Además de facilitar la actividad de Risk Management y Credit Management, una de las principales preocupaciones para los Credit Manager, COVLINE permite optimizar el capital circulante, y por ende, la liquidez de la empresa al agilizar los cobros y reducir el DSO de clientes” ...

Asimismo, facilita el seguimiento de reclamaciones a clientes y el control de deudas pendientes.

(Goliet, 2018). “Define que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión” ...

A. Índice de morosidad.

Según (Latina, 2020). “Tras un primer impacto fuerte en las redes, hoy la incógnita está puesta en la supervivencia del sector: los operadores manejan caídas en facturación de entre el 50% y el 60% en marzo. Esta situación generó cruces entre empresas, el regulador Osiptel y el ministerio de Transportes y Comunicaciones” ...

B. Calendario de pagos.

Según. (Peruano, 2019). “El Cronograma Anual Mensualizado a que se refiere el artículo precedente es aplicable al pago de las obligaciones que por concepto de Remuneraciones y/o Pensiones se realiza con cargo a la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios, así como a otras fuentes de financiamiento que se centralizan y administran a través de la Cuenta Única del Tesoro Público (CUT), para cuyo efecto el Director General de Administración, o quien haga sus veces en la Unidad Ejecutora, es responsable de adoptar las medidas administrativas que resulten necesarias para contar con el financiamiento que garantice su adecuado y oportuno cumplimiento, así como para el correspondiente registro de las operaciones en el SIAF-SP, bajo responsabilidad”...

C. Cartera morosa.

Según. (Argentina, 2019). “En ciertas industrias la mora es inevitable, lo importante es cómo respondemos a ella. Podemos ayudarte a planificar las acciones que permiten no pagar tributos nacionales y provinciales sobre los créditos con mora” ...

2.2.2. Liquidez.

A. *Razón corriente.*

Según. (Chaverra, 2018). “La razón corriente es uno de los indicadores financieros que nos permite determinar el índice de liquidez de una empresa, o su capacidad para disponer de efectivo ante una eventualidad o contingencia que se lo exija”.

Las compañías comienzan la fase de planeación con un pronóstico para el siguiente año” ...

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

B. *Razón ácida.*

Según. (Gonzalez Z. , 2014) Es un índice de solvencia más exigente en la medida en que se excluyen los inventarios del activo corriente.

Según. (Gonzalez Z. , 2014) . Se considera que el índice es razonable si se encuentra entre 0.80 y 1.00, porque si por ejemplo el resultado es 0.95 quiere decir que por cada peso de deuda tenemos 0.95 para cubrirlo, en una negociación podemos llegar a un buen acuerdo con nuestros proveedores, acreedores, etc. con este índice. En todo caso lo ideal es que sea 1” ...

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

C. *Flujo de caja.*

Según (Urzúa, 2018)“El Flujo de Caja es un reporte financiero que sirve para diferenciar los egresos de los ingresos de plata en un período determi-

nado. En este sentido, hay ciertos términos que son útiles para saber interpretar los resultados del mismo. Para empezar, cuando hablamos de flujo neto nos referimos a la diferencia entre egresos e ingresos en el período que está siendo objeto de estudio”.

D. Rotación del capital de trabajo.

Según. (Carmenate, 2000). “El capital de trabajo es la consecuencia de la tendencia de efectivo, créditos a clientes, existencia de inventarios, pagos anticipados y otras partidas de activo circulante, así como la presencia de deudas a corto plazo”.

$$\text{Rotación del Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Capital de trabajo promedio}}$$

2.3. Definición de Conceptos de Dimensiones de Estrategias de Cobranza

Cobranza

Según. (Martinez, 2015)“En una organización debe de existir cobranza, como efectiva y rápida, pues esto agiliza el proceso, pues de esta manera se obtienen la sostenibilidad de una empresa, de esta manera podrán cumplir con objetivos, presupuestos y manejar sus utilidades” ...

Según (Bandera, 2018).”En realidad, el atraso en el cobro de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados en todos los niveles de la organización, no con esto se quiera decir que el cliente esté exento de culpa, pero si realmente los directivos les interesara, encausarían sus esfuerzos por identificar y cuantificar "esos problemas internos" y proporcionar las alternativas de solución adecuada, con lo que se agilizaría la recuperación de su cartera”...

Estrategias en Gestión de Cobranzas

- ¿Qué produce la mora?

- ¿Qué documentos la soportan?
- ¿Acciones se han tomado?
- ¿Qué reacciones se han producido?
- ¿Qué departamentos han intervenido o deben intervenir?

Según (Bandera, 2018).” Después de responder a conciencia a estas 5 preguntas fundamentales, se estará en condiciones hacer un diagnóstico real de la situación y evaluar si las acciones tomadas han sido correctas y se ajustan a los requerimientos del caso” ...

En ocasiones después de haber aplicado este ejercicio se puede ver, que los problemas tuvieron un origen interno el cual se tiene que solucionar para poder avanzar con la efectividad definida.

Estrategias de Cobranza

Según (JARA, 2014) “La define como la parte primordial en el área de cobro porque va a permitir a través de la utilización de estas técnicas tener un recaudo optimo el cual genera que haya una eficacia en lo asignado y que esto es beneficioso para la entidad ya que ayuda a que tenga una estabilidad económica , menciona también que aquí se crean las pautas para recaudar y que gracias a las labores y destrezas que realizan el personal capacitado permiten lograr los objetivos que la entidad se ha propuesto”... (p.146).

Gestión de Cobranza

Según. (JARA, 2014). “Menciona que es la manera de tramitar a través de la realización de actividades las cuales ayudan a disponer e inspeccionar a los deudores que están pendientes de cancelación, donde avale la conveniente y pertinente atracción de dinero” ...

Aquí pone énfasis que la forma de administrar dichas fases de recaudación que determina la entidad con el objetivo de atraer nuevamente los bienes económicos.

Periodo Promedio de Cobro

Según. (JARA, 2014). “son la suma de plazos en las que proroga en transformarse el dinero en un tiempo definitivo, cuando se tarda la cobranza aumenta la demora en cambiarse en líquido, tomamos los 90,30, y 15 como un tope”.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días en el año}}{\text{Ventas de crédito}}$$

Agencia de Cobranza

Según. (Emerix, 2019). “Son entidades encargadas de recuperar las deudas pendientes de cancelar donde la entidad pone sus reglas, condiciones, métodos, manera de abonar, la cual el deudor tiene que regirse a eso ya que ellas tienen el derecho porque le ha sido cedida la deuda. estas agencias son una manera de recuperar los pagos que no se han podido salvaguardar debido a que no se cobra de forma rigurosa” ...

Descuento por Pronto Pago

Según (JARA, 2014). “viene a ser el estímulo para que salde precedentemente al término del plazo de pagos y que sean propicios y beneficiosos las cuales le conviene a ambas partes ya que el deudor tendrá favorables deducciones en sus compras y la entidad sacaran provecho recaudando de forma inmediata el préstamo” ...

Seguimiento de la Cobranza

Según. (JARA, 2014). “Es la persecución que se hace para estar informado de cómo se halla en el aspecto físico y económico para ver si verdaderamente estos problemas son la causa de que se demore en cancelar, también permite tener un

mejor control definitivo de los deudores para poder ayudarlos y darle una solución para logra que cumplan con su compromiso” ...

Notificación por Escrito

Según. (JARA, 2014). “Reside en expedir un mensaje conciso, en donde se expone el motivo por la cual se está recurriendo a este medio de comunicación ya que al no encontrar respuesta alguna se toma estas medidas para ponerlo al tanto sobre su retraso en los pagos. describe también que es el aviso que se hace antes de tomar una manera más rígida” ...

Notificación Telefónica

Según. (JARA, 2014). “Es posiblemente la labor más cierta, porque admiten habitualmente instaurar contacto de modo inmediata con el cliente, aquí se puede instaurar medidas tomando como referencia lo que el usuario nos puede brindar para poder corregir y mejorar. Atraves de este medio lo ponemos en aviso para que tenga pendiente que su deuda está por vencer” ...

2.3.1. Definición de conceptos de estrategias de cobranza.

Cobranzas Personales

Según. (Emerix, 2019). “Indica es donde se trata de manera personal para ver su proceder a la hora que el encargado realiza la cobranza, esto ayuda a observar cómo se halla su entorno y como esta económicamente, si verdaderamente es motivo para que no amortice lo que debe es por eso que usualmente se usa esta técnica para recuperar los pendientes por cancelar.

Cobranza Legal

Según (JARA, 2014) “La describe como la fase donde se va tener que recurrir a instancias procesales porque el usuario no cumplió con saldar los

compromisos que tenía pendientes, mediante esto intimada al deudor a cumplir para que este proceso no prosiga y no se genere gastos tanto para la compañía como para el moroso”.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La estrategia de cobranza se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA, Satipo – 2020.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Las fases de cobranza se relacionan significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
2. La clasificación de clientes se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
3. La etapa final de la gestión de cobros se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

3.3. Variables

3.3.1. Variable X.

Estrategia de cobranza.

- Fases de cobranza.
- Clasificación de clientes.
- Etapa final de la gestión de cobros.

3.3.2. Variable Y.

Morosidad.

- Causas principales.
- Tipos de morosos.

3.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 4. Matriz de Operacionalización de Variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica y unidad de medida
Estrategia de Cobranza	Según (Goliet E. , 2018) define que la cobranza “es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión”...	Fases de cobranza	Información	Brinda información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Tarifa	Tarifa clara	
			Control	Registro	
		Clasificación de clientes	Continuidad	Se asignan tiempos	
			Facilidades	Facilita	
			Acumula	Acumulación de deudas	
			Servicio	Servicio	
		Etapa final en la gestión de cobros	Notifica	Consideración	
			Normas legales	Leyes	
			Sanciones	Sistematización de gastos	
Morosidad	Según (López J. F., 2016) “La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un ratio de interés en el campo de las finanzas así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles	Causas principales	Problemas financieros	Reducir gastos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Obligatorio	Informe de deudas	
			Reclamo	Actividades primarias	
		Tipo de morosos	Información adecuada	Transparencia	
			Registro personal	Ventaja y conectividad	
			Grado de importancia	Asignación de recursos	
			Acumulativo	Productividad	
			Mala atención	Falta de profesionalismo	
			Incumplimiento de servicio	Mala impresión	

riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes”...

Incumplimiento del usuario

Incumplimiento de pagos

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

4.1.1. Método general.

Según. (González, 2016). “el método científico es referirse a este conjunto de tácticas empleadas para constituir el conocimiento, sujetas al devenir histórico, y que eventualmente podrían ser otras en el futuro”. (p. 7).

Se determinó de manera acertada pues se ajusta a este método, pues existen diversos estudios que respaldan nuestro proyecto. Por lo cual utilizamos antecedentes, bases teóricas y más.

4.1.2. Método específico.

Método Descriptivo

(Hernández R. , 2014). “El objetivo de la investigación busca precisar las propiedades, las características y los perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. El valor es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad contexto o situación” ...

(Baptista, Hernandez, & R Fernandez, 2014). “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes” y las “investigaciones correlacionales estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables” ...

- Conocimiento de estrategias de cobranza a los colaboradores de la empresa.
- Acceder a diversas estrategias para incrementar la productividad de los Colaboradores de la empresa Electro Pangoa S. A EPASA.
- Consolidar el compromiso con el cumplimiento de metas y funciones.
- por parte de los clientes Electro Pangoa S. A EPASA.
- En efecto el estudio descriptivo se realizará desarrollando estrategias.
- que permitirá a los colaboradores de la empresa Electro Pangoa S. A EPASA, ser más productivos.

4.2. Tipo de Investigación

Investigación Aplicada

Según. (CRAI, 2018) “La Investigación Aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico”. (pág. 2).

El presente proyecto tiene por objetivo fomentar la participación de nuestros colaboradores en el desarrollo de la Investigación Aplicada, para la generación de un nuevo, mejorado producto, servicio o proceso, de acuerdo a los objetivos definidos de la entidad.

La investigación por la naturaleza corresponde a el tipo aplicada, ya que tiene la finalidad de ampliar sus conocimientos que ya existentes sobre la estrategia de cobranza de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo – 2020.

4.3. Nivel de Investigación

Correlacional: Esta investigación es de nivel correlacional ya que mide el grado de correlación entre las dos variables de la estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo.

El método correlacional: Ángel (2009). “Consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza” ... (pág. 1)

Se vio por conveniente tener en cuenta tales niveles de investigación ya que por su estudio nos define que usamos todos estos niveles, para tener una determinada concordancia y sentido al estudio.

4.4. Diseño de Investigación

Descriptiva correlacional

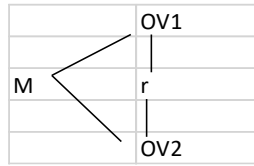
El diseño de este proyecto de investigación es No experimental, ya que necesita observación del hecho de su condición actual y realidad, sin necesidad que el investigador intervenga. No existe la manipulación de la variable dependiente, solo se menciona, analiza y describe su relación.

Descriptiva Transversal: (Uribe, 2003). “Es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio. Es el más utilizado por la investigación por encuesta los datos se recogen sobre uno o más grupos de sujetos, en un solo momento, temporal. “El termino transversal más que definir un diseño concreto, define una estrategia que está implicada en una variedad de diseños”.

Según. (Oseda, 2015). “Identificada con investigación estadística, describen los datos y características de los clientes en estudio tal y como son. Tiene como objetivo

central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en el primer de conocimiento científico. Utiliza métodos descriptivos como la observación, de desarrollo” ... etc.

Esquemáticamente es expresada de esta forma:



$$M = OX * r * OY$$

Dónde:

- M= Muestra: Clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo.
- O= Observación de cada una de las variables.
- X = Estrategias de Cobranza
- Y= Morosidad
- r = Relación entre las variables de estudio.

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

(Valderrama, 2016). “Es un conjunto finito o infinitos de elementos, seres o cosas, que tienen tributos o características comunes, susceptibles de ser observados”.

La población que se estudiara en este proyecto de investigación contiene la característica de población finita, está integrado por el total de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo, el cual cuenta con un total de más de 800 clientes. De tal manera que se decidió tomar una muestra, tal como se mostrara en las siguientes formulas.

4.5.2. Muestra.

Según. (Survey, 2020). “El tamaño de la muestra es la cantidad de respuestas completas que tu encuesta recibe. Se le llama muestra, muestra representativa o

muestra estadística porque solo representa parte del grupo de personas (o población objetivo) cuyas opiniones o comportamiento te interesan. Por ejemplo, una forma de obtener una muestra es usar una “muestra aleatoria”, en la que los encuestados se eligen completamente al azar de entre la población total del grupo objetivo” ...

La muestra es la que determina el problema la cual generara datos de los cuales se obtendrán un resultado del cual podremos definir la herramienta a usar.

“La investigación desde el punto de vista del objeto de estudio, es de corte aleatoria muestral”.

4.5.3. Muestra de la investigación.

El muestreo que se utilizó fue probabilístico sistémico porque se utilizó toda la lista de trabajadores y la cual se seleccionó a los clientes.

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

Donde:

- n: tamaño de la muestra.
- N: tamaño de la población (528).
- Z^2 : Valor de confianza seleccionada (95%).
- E: Margen de error permitido (5%).
- p: probabilidad del fenómeno positivo (50%)
- q: probabilidad del fenómeno negativo (50%)

$$n = \frac{1.96^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 131.75 \sim 528$$

La muestra obtenida para el desarrollo de la presente investigación es de 528 clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020.

N°	CLIENTES
1	Medrano Berrocal Rosa
2	Palomino Roca Luis Dionicio
3	Pastor Muñoz Emma
4	Medina Huayta Nidia Rocío
5	Medina Huayta Gissela
6	Paucar Toledo Ying Yong
7	Quispe Rojas Alfonso Victorino
8	Cerron De Alarcon Maria
9	Carhuavilca De Moral Rina
10	Torres Ramos Rosa
11	Urquizo Cornejo Manuel
12	Salvatierra De Asto Gilda Fortunata
13	Milla Rojas Teofila Magna
14	Morales Arias Emilio Agustin
15	Rojas Perez Ruth Judith
16	Gonzalo Vilca Herlinda Florencia
17	Municipalidad Distrital De Pangoa
18	Municipalidad Distrital De Pangoa
19	Marin Caceres Marisol Blanca
20	Lazo Mucha Felix
21	Sihuincho Parejas Bernardino
22	Vilcahuaman Soldevil Elizabeth
23	Camac Lozano Bertha
24	Alarcon Cerron Jessica
25	Aroni Valencia Lucy
26	Zamudio Huayta Freddy
27	Villalva Villalva Victoria Olimpia
28	Torres Ore Juana Antonia
29	Rojas Orellana Priscila
30	Meza Ponce Mario
31	Contreras Ore Marciano
32	Pacheco Calderon Columbino Jorge
33	Mayta Marcelo Karina Maura
34	Aybar Quiñones Juan Pablo
35	Quispe Cordova Edwin Gilmer
36	Ramos Rojas Fermina
37	Jorge Escobar Teodosio
38	Becerra Jauregui Vicente Tolomeo
39	Tovar Claros Miguel Angel
40	Arcos Palomino Ana Maria

41	Janampa Hinojoza Eduardo
42	Dionisio Pajar Froilan Luis
43	Rivera Tolentino Nancy
44	Grandes Tello Albina
45	Huaman Gutierrez Naty
46	Escobar Reyna Gloria Emma
47	Altamirano Mescua Katty Gloria
48	Zavala Adarmes Miller Edwin
49	Altamirano Mescua Jhon
50	Asociacion De Mercado
51	Peña Rodriguez Norberto
52	Herrera Castro Rebeca
53	Chavez Jorge
54	Chipana Cuba Silvano
55	Huancauque Rojas Gloria
56	Zuñiga Espada Margarita
57	Huayta Papuico Ever
58	Gutierrez Porras Hugo Maximo
59	Huaman Nuñez Leonor
60	Sanchez Llacuo Benita Rosa
61	Rosales Anglas Lucia Aquilina
62	Huaraca Castro Mariano Mercedes
63	Piñas Julcamanyan Gertrudis
64	Pascual Milla Walter Willy
65	Ponce Rodriguez Roxana (Prov
66	Rosas Balvin Elizabeth
67	Gabriel De Hilario Margarita
68	Rivera Rojas Luis (Comit?
69	Cristobal Rojas Rossi Giovana
70	Ramirez Ramos Pedro
71	Rodriguez Ignacio Edith
72	Leiva Damian Eddy Wenceslao
73	Lopez Calderon Karim Zoraima
74	Mayta Tupalaya Sonia Mercedes
75	Mescua Huachupoma Mejico
76	Sullcaray Landeo Irene
77	Mucha Paez Miriam Erisbita
78	Santana Marmanillo Sofia Lidia
79	De La Cruz Barrios Maribel
80	Arancel Rojas Javier
81	Aguilar Fernandez Ana Maria
82	Parinango Santos David
83	Rivera Molina Teodora
84	Camones Berrocal Claudio
85	Salvador Ramos Haydee

86	Lopez Roca Alfonso Jose
87	Aliaga Millan Herminia Teofila
88	Hurtado De Ibarra Angelica
89	Alvarez Quispe Solina Norma
90	Veliz Perez Yolisa
91	Arcos Palomino Constantina
92	Victorio Brum Neptali
93	León Llallico, Celso
94	Rojas Ramos Yola Lolita
95	Rojas Ramos Miguel
96	Arcos Palomino Ana Maria
97	Velasco Ricaldi Alejandro
98	Gutierrez Cardenas Lizbeth Kenea
99	Gutierrez Tineo Nicanor
100	Chamorro Rojas Lauro Maximo
101	Pacheco Flores Carlos Yuri
103	Ramos Leonardo Julia Lucia
104	Vega Iturrizaga Bonifacio Daciano
105	Barzola Yaringaño Eugenio Felix
106	Arcos Palomino Ketty Luz
107	Chamorro Rojas Lauro Maximo
108	Portocarrero Reyes Maria
109	Gil Arroyo Valladares
110	Salazar Vega Hirllin Ignacio
111	Lizarraga Mayta Trinidad Pilar
112	Vivanco Alfaro Iris Karina
113	Durand Erazo Zoila
114	Garcia Huaquin Beatriz Laureana
115	Tovar Cervantes Erick
116	Huaman Zampa Victor Raul
117	Nevada Express Emp. Transportes
118	Carhuallanqui Cordova Sofia
119	Chavez Cerna Rosa Janet
120	Quinto Laime Ruben
121	Apolinario Valverde Ruben David
122	Claros Vila Lidia
123	Huayllani Pari Valentina
124	Tovar Claros Miguel Angel
125	Mayta Canturin Felix
126	Salvatierra Madueño Silvina Fidela
127	Huayta Ore Isidoro
128	Guido Bruno Teofilo
129	Ticse Huare Marcos Alfredo
130	Camarena Orellana Lucia
131	Meza De Alvarez Crisanta

132	Egoavil Martinez David Emanuel
133	Juaquin Mayta Maria
134	Timoteo Pastrana Alejandro
135	Morales Bustios Francisca Felicita
136	Apolinario Valverde Ruben David
137	Vergaray Fernandez Betty
138	Huayta Papuico Ever
139	Vergaray Fernandez Betty
140	Camarena Orellana Lucia
141	Iglesia Matriz S.M.P
142	Municipalidad Distrital De Pangoa
143	Vargas Godoy Jose Luis
144	Camarena Orellana Lucia
145	Juaquin Mayta Maria
146	Unchupaico Veliz Marcelino
147	Unchupaico Veliz Marcelino
148	Morales Arias Zoila Juana
149	Morales Arias Zoila Juana
150	Inca Huaman Julio Victor
151	Claros Vila Lidia
152	Vergaray Fernandez Betty
153	Peralta Morales Ana Luisa
154	Vergaray Fernandez Betty
155	Piñas Capcha Yolanda Maruja
156	Iglesia Matriz (02)
157	Mayta Marcelo Jesus Ricardo
158	Zamudio Huayta Angel Nicolas
159	Torres Cainicela Roly Lidman
160	Meza De Alvarez Crisanta
161	Meza De Alvarez Crisanta
162	Inga Meza Elva
163	Carlier Bacilio Jose Luis
164	Montes Felix Julian
165	Apolinario Valverde Ruben David
166	Apolinario Valverde Ruben David
167	Apolinario Valverde Ruben David
168	Wei Ming
169	Zamudio Huayta Freddy
170	Zamudio Huayta Freddy
171	Vergaray Fernandez Betty
172	Vergaray Fernandez Betty
173	Guido Bruno Teofilo
174	Guido Bruno Teofilo
175	Mayta Marcelo Karina
176	Meza De Alvarez Crisanta

177	Adriano Roman Antonio
178	Espada Chujitalli David Antonio
179	Espada Chujitalli David Antonio
180	Dionisio Pajar Froilan Luis
181	Alvarez Meza Crisanta Fausta
182	Castillo Flores Alejandro
183	Municipalidad Distrital De Pangoa
184	De La O Valenzuela Zenaida Olinda
185	Caceres Paitan Paulina
186	Perez Paucar Rodrigues Alfonso
187	Serrano Aclari Simeon
188	Cuba Rodriguez Pedro
189	Montes Antezana Maxima
190	Centeno Chuquillanqui Pablo Carlos
191	Unchupaico Contreras Rosbel
192	Palacios Flores Vicente Lorenzo
193	Gavilan Vega Victor
194	Nuñez Achallma Julian
195	Martinez Chaupis Crisanto
196	Alvarado Quiñones Rafael Marcos
197	Guillen Muller Maria Natividad
198	Rimachi Laura Eustaquia
199	Baltazar Veliz Donato
200	Martinez Apolinario Lidio Andres
201	Suazo Castro Adelaida
202	Alanya Paucar Oscar Victor
203	Balvin Gomez Juan
204	Inga Huaman Luis Beltran
205	Palacios Flores Vicente Lorenzo
206	Flores Lizarraga Francisco Florencio
207	Quispe Canchari Pedro
208	Quispe Canchari Pedro
209	Quispe Canchari Pedro
210	Gavilan Buendia Betty Soraida
211	Rivera Barzola Gladys Irene
112	Quispe Canchari Pedro
113	Martinez Yañez Samuel Juan
114	Gavilan Buendia Clelia Pilar
115	Caceres Paitan Paulina
116	Romo Ramos Ignacia
117	Contreras Rueda Martin Teofilo
118	Contreras Rueda Martin Teofilo
119	Paitan Roca Juan Juvencio
220	Rojas Tovar Maximo Constantino
221	Solsol Soldevilla Nora

222	Contreras Rueda Martin Teofilo
223	Poma Zanabria Rosa Bertha
224	Chavez Matos Mary
225	Ignacio Villazana Martiano
226	Rodriguez Medrano Felicita
227	Cardenas De Lopez Sabina
228	Ignacio Villazana Martiano
229	Santos Aguado Felix
230	Vasquez Gonzales Alejandro
231	Muñoz De Tuncar Lucia
232	Meza Cano Juan Cristobal
233	Rodriguez Jimenez Oswaldo Jose
234	Ramos Asto Freddy
235	Martinez De Santos Sonia
236	Pariona Solsol Nina Mabel
237	Rojas Tovar Maximo Constantino
238	Madueño Huari Orlando Andres
239	Poma Campos Carlos Raul
240	Yauri Reymundo Victor
241	Rojas Tovar Maximo Constantino
242	Lazaro Toribio Flor De Maria
243	Rico Nalvarte Percy Juvenal
244	Jahaziel Fidel Villavicencio Pariona
245	Rojas Pajar Jim Richard
246	Ygnacio Villazana Luis
247	Nancy Giuliana Pariona Solsol
248	Fabian Arias Tolentino Lucas
249	Yallico Mendoza De Santos Egidia
250	Sullca Huaman Jaime
251	Yupanqui Diaz Maria Luz
252	Huaranga Astucuri Violeta
253	Inversiones Pan De Vida E.I.R.L.
254	Santos Orellana Percy
255	Paitan Roca Juan Juvencio
256	Cardenas De Lopez Sabina
257	Pariona Flores David Angel
258	De La Cruz Rodriguez Luz Angela
259	Contreras Rueda Martin Teofilo
260	Urbano Cano Bernabe
261	Espada Vicencio Antonio
262	Soto Artica Antonia Doris
263	Mercado Paucar Yolanda
264	Medina Matamoros Teodoro Ore
265	Ortiz Surichaqui Feliciano
266	Ataypuma Solier Rodrigo

267	Veliz Huaman Segundina Gloria
268	Perez Santiago Dacio
269	Medina Palma Bernardo
270	Reyes Caysahuana Benedicto
271	Salcedo Rivera Teodoro
272	Bravo Ramos Evangelista
273	Valero Cainicela Ceberino
274	Tovar Estrada Ida Margarita
275	Espinoza Pacyauri Clemio
276	Carhuamaca Poma Oscar Santiago
277	Landeon Bravo Domingo Juan
278	Camaclanqui Torres Levita Marina
279	Ludeña Huamani Juan Julio
280	Landeon Bravo Domingo Juan
281	Madueño Santos Margarita
282	Rojas Rashuaman Victor
283	Medrano De Gutierrez Rosa
284	Rojas Rashuaman Victor
285	Paucar Quintana Manuel
286	Perez Sucño Damian Lazaro
287	Mayta Blancas Heraclio Augusto
288	Barreto Gaspar Yolanda
280	Valero Enrique Hilder Franz
290	Pajar Cuadrado Rene Gloria
291	Yallico Vasquez Timotea Maura
292	Valero Cainicela Ceberino
293	Tele Cable Pangoa
294	Medina Lagos Rosa
295	Salcedo Medina Miguel Angel
296	Matencios Campos Bety Esther
297	Pascual Huaman Nilton Nilo
298	Collanco Quispe Mirian Isabel
299	Valero Bravo Leonardo
300	Comisaria Pangoa
301	Cotache Huallullo Samuel Alejandro
302	Medrano Berrocal Rosa
303	Gutierrez Santos Claudio Saturnino
304	Usuriaga Cantalicio Julia
305	Espinoza Pacyauri Clemio
306	Espinoza Pacyauri Clemio
307	Bravo Ramos Evangelista
308	Castro Galindo Elsa Mencia
309	Reymundo Vega Juana Felicia
310	Reymundo Vega Juana Felicia
311	Geronimo Cotache Dario Jose

312	Ochoa Lavando Pedro
313	Centro Comercial Pangoa
314	Roncal Meza Oberdino
315	Maguiña Lugo Marino
316	Veli Colonio Lucia Marina
317	Valencia Loarco Joselino
318	Muñoz Ocaño Esperanza
319	Chulluncuy Diaz Antonio Florencio
320	Ramos Hinojoza Antonia
321	Huaranga Prado Metodio
322	Alvarez Meza Aida Crisanta
323	Llanco Valverde Felix
324	Huaman Angles Armando
325	Reymundo Huaman Ruben Americo
326	Marmolejo Veli Percy Saul
327	Sanchez Cotache Adela Gadi
328	Basilio Laureano Hilda
329	Paucarchuco Tovar Edith Flor
330	Aysana Caynicela Julio Pablo
331	Astucuri Paucar Maximo
332	Laura De La Cruz Fabian
333	Ricci Villar Efrech Zenon
334	Mejia Dominguez Alejandro
335	Roncal Hidalgo Esau Edward
336	Llanco Tueros Irma Vilma
337	Ricce Torres Yuri
338	Empresa De Comerc. Y Serv. Agrarios Pangoa
339	Veliz Lozano Mateo
340	Mendoza Aguirre Mario Felix
341	Inga Zanabria Alfredo Pablo
342	Astucuri Paucar Juliana Maxima
343	Flores Pariachi Aulide
344	Castro Galindo Elsa Mencia
345	Castro Galindo Elsa Mencia
346	Onofre Valenzuela Victoria
347	Munguía Onofre Jorge Juan
348	Maravi Torres Nelly
349	Astucuri Paucar Juliana Maxima
350	Suasnabar Ricaldi Vicente
351	Electro Pangoa S.A.
352	De La Cruz Figueroa Olga
353	Sanchez Castro Efrain Jose
354	Caro Hurtado Mercedes Alicia
355	Paquiyaui Ichpas Aurelia
356	Chuco Chuquillanqui Gladys Jacinta

357	Apolinario Campos Gerardo Pablo
358	Perez Soto Yenny Liz
359	Ramos Solorzano Mary Del Carmen
360	Chuco Chuquillanqui Gladys Jacinta
361	Sanchez Orellana Abel
362	Perez Lozano Gregorio
363	Avila Hinostroza Juan Rolando
364	Sotomayor Palacios Valentin
365	Campos Hurtado Honijinita Israilita
366	Camarena De Torres Parcasia
367	Lazo Galindo Nery Lidia
368	Cuadrado Peđa Jose
369	Cuadrado Peđa Jose
370	Montes Ore Victor Enrique
371	Carhuas Huaman Minimios Martin
372	Turin Contreras Celia
373	Hinostroza Carmino Delma Luz
374	De La O Muđoz Eduardo
375	De La O Camarena Laberiano
376	Exportadora Romex S.
377	Carhuas Huaman Minimios Martin
378	Quito Lopez Francisco
379	De La O Portocarrero Francisco
380	Cunyas Barboza Yolanda Segundina
381	Noya Ames Vda De Bravo Claudia Victoria
382	Huanaco Nolgo Gerardo
383	Aucayauri Paco Rider
384	Vasquez Soriano Norma
385	Mendez Quincho Moises Mequias
386	Ignacio Villazana Emilio
387	Rodriguez Melgar Walther
388	Rojas Pajar Jim Richard
389	Quispe Balbuena Eluder Solindo
390	Huaylinos Portocarrero Wilder Richard
391	Torres Ramos Pelayo
392	Antialon Baldeon Maria Esther
393	Montes Mayta Juan
394	Montes Mayta Juan
395	Montes Mayta Juan
396	Montes Mayta Juan
397	Alvarez Sulluchuco Domingo Guzman
398	Huaylinos Portocarrero Luis Wilfredo
399	Gutarra Guillen Eucadio
400	Veliz Salazar Carlos Alberto
401	Sapallanay Ramos Fredy Humberto

402	Murillo Villalva Katy Rocio
403	Celestino Zurita Richard Edilberto
304	De La O Nuñez Guillermina Elvira
305	Garcia Buendia Hugo
306	Caja Cardenas Roy Jhon
307	Hinojosa Alvarado Hayde
308	Bravo Aguirre Meri Hilda
309	Dahui Centeno Rodrigo
310	Martinez Ochoa Justo
311	Reymundo Caysahuana Balentin Eusebio
312	Espinal Cunyas Justo
313	Aysana Sihuincho Michael Angel
314	Aysana Sihuincho Michael Angel
315	Espinoza Mayta Heli
116	Garcia De Bravo Guillermina
317	Vivas Sanchez Juan Elias
318	Velarde Gomez Jared Leonardo
319	Salva Meza Georgina
320	Llanco Bravo Maria
321	De La O Campos Maria
322	Montes Ore Victor Enrique
323	Montes Ore Victor Enrique
324	Rojas Aguirre Vicente Luis
325	Aysana Sihuincho Richardzon
326	Velarde Morales Donato
327	Espiritu De La O Domingo
328	Altamirano Pardo Tito Vicente
329	Huaman Viña Roberto Jesus
330	De La O Hinojosa Marcelino
331	Maldonado Valverde Gladis
332	Ore Basilio Nehemias Moises
333	Rojas Chupayo Fabio Juan
334	Quispe Nalvarte Walter
335	De La O Valenzuela Teodoro Tomas
336	Poma Zuñiga Epifanio
337	Timoteo Muñoz Hernan
338	Flores Gutierrez Oswaldo Hernan
339	Delgadillo Cristobal Judith
340	Martinez Veliz Ander Feliciano
341	Hinojosa Limas Veronica
342	Timoteo Muñoz Hernan
343	Montes Ore Victor Enrique
344	Reginaldo Hinostroza Jhon Erik
345	Crac Raiz S.A.A.
346	Telefonica Del Peru S.A.

347	Banco De La Nacion
348	Cmac - Huancayo S.A.
349	Financiera Confianza
350	Banco De Credito Del Peru
351	Aybar Quiñones Juan Pablo
352	Llactahuaman Soto Jorge
353	Espinoza Peña Maximo
354	Tovar Claros Efrain David
355	Zamudio Huayta Gloria
356	Cuarez Leandro Katia Ivon
357	Huaman Gutierrez Nelida Iris
358	Mendiola Estrada Binilda
359	Caso Paucarcaja Edith Yeny
360	Munive Aliaga Juana
361	Contreras Chipana Juan Fredy
362	Rojas Romani Luzmila
363	Benites Olivas Ysabel Yudit
364	Orihuela Condor Juana
365	Gutierrez Alcantara Juliana
366	Cervantes Paz Sarita Eudelia
367	Quinte Roman David
368	Malpartida Bravo Eugenia Gertrudes
369	Riveros Jacobo Feliciano
370	Llanco Pacheco Luis Angel
371	Davila Pizaro Rafael Jose
372	Alcantara Gutierrez Miguel Angel
373	Pacheco Flores Ana Victoria
373	Cristobal Rojas Rossi Giovana
374	Ore Salgado Hector Javier
375	Dorregaray Sanchez Juana
376	Sayas Tello Elsa
377	Tolentino Espejo Katerina Rocio
378	Vilcapoma Vilcapoma Sebastiana
379	Quicaña Torres Delia Nancy
380	Renojo Pacheco Paola Gaby
381	Molina Hinostroza Pepe
382	Alarcon Cerron Deicy Liz
383	Contreras Chipana Lidio Yoni
384	Lopez Calderon Karim Zoraim
385	Rojas Quispe Edwin
386	Leyva Sanchez Liz Ruth
387	Ramirez Alvarado Angelina Jud
388	Garayar Sanchez Jacinto
389	Condori Salvador Tomaza
390	Loayza Suazo De Llanco Mary Olinda

391	Tineo Quispe Maritza
392	Ramos De Espinal Marcelina
393	Vilcapoma Vilcapoma Sebastiana
394	Campos Zarate Luisa Nemesia
395	Amesquita Leon Valentin
396	Llanco Pacheco Luis Angel
397	Lazo Huiza Nancy Doris
398	Mendoza Perales Algemirol Alfredo
399	Ponce Rodriguez Luz Betty
400	Zarate Huayta Dalila
401	Solis Castro Carlos Reyder
402	Alarcon Buendia Fabiana
403	Llanco Tueros Irma Vilma
404	Arizapana Olivar Lucia Bernardina
405	Tello Carpio Ana
406	Sedano Clemente Victor
407	Martinez Romo Yeni Edith
408	Soto Poma Elizabeth
408	Zamudio Alcoser Rayda
409	Llamuco Veliz Gregorio Clemente
410	Estrada Lapis Criscilio
411	Zamudio Alcoser Rebeca Elva
412	Quinte Ortega Natilda
413	Caysahuana Huacachi Leopoldo Yefer
414	Arroyo Cuadrado Raul Carlos
415	Vilcameza De Huaraca Teodora
416	Huaman Juan De Dios Lucila Linda
417	Gutierrez Alcantara Juliana
418	Cabrera Hurtado Juan Carlos
419	Roman Marcos Melva
420	Quispealaya Samaniego Luis Alejandro
421	Jorge Flores Maria
422	Estofanero Suaña Paulino
423	Pozo Ortega Claudia
424	Labado Caja Yulma
425	Cuadrado Peña Jose
426	Barrios Carrion Ricardo Leandro
427	Tica Huallpa Eleudoro
428	Brañez Romero Leonidas Eliseo
429	Machuca Chilquillo Alicia
430	Cordova Muñoz Baleriano
431	Andagua Carrion Juan
432	Quispe De Huaman Herlinda
433	Sotacuro Soto Justina
434	Lazo Castro Guina Zarit

435	Castro Santos Enma
436	Zamudio Alcoser Nila
437	Rivera Rojas Victoria
438	Barreto Montes Leonil Felimon
439	Ticse Huayre Francisco Vetto
440	Huayre Alvarado Estela
441	Morales Arias Zoila Juana
442	Ticse Huayre Jorge Javier
443	Torres Cainicela Roly Lidman
444	Torres Cainicela Roly Lidman
445	Camarena Orellana Lucia
446	Chamorro Rashuaman Oswaldo
447	Vivas Quispe Noe
448	Cerna Arellano Julia Rosa
449	Roncal Ochoa Francisco
450	Vasquez Sanabria Demetrio
451	Dolores Pomiano Edilberto Eufracio
452	Estrada Lavando Rufino
453	Berrocal Sullcaray Sergio
454	Alarcon Inga Walter Claver
455	Egoavil Salva Fortunata Maria
456	Vasquez Sanabria Demetrio
457	Vasquez Sanabria Demetrio
458	Bravo Gomez Hilda Yolanda
459	Berrocal Antezana Placido
460	Huanuco Nolgo Eduardo
461	Dolores Pomiano Edilberto Eufracio
462	Lorenzo Villazana Ever Jose
463	Chamorro Rashuaman Oswaldo
464	Lorenzo Villazana Ever Jose
465	Contreras Rojas Ysidora
467	Huaranga Astucuri Violeta
468	Torres Torres Segundina Adriana
469	Vera Palian Edwin Hugo
470	Tovar Estrada Luis Teofilo
471	Alarco Flor Thesalia Nilda
472	Alarco Flor Thesalia Nilda
473	Onofre Capcha Josue
474	Roncal Ochoa Octavio
475	Mayta Peđa Elsa Felicia
476	Laura Ceras Cirilo
477	Ticse Huaire Marco Alfredo
478	Ticse Huaire Marco Alfredo
479	Garcia Huaquin Eduardo
480	Diaz Meza Teofila

481	Velarde Huaroc Fidel
482	Estrada Huaranga Judith
483	Pallarco Pomatana Filomena Teodora
484	Vera Palian Edwin Hugo
485	Rojas Campos Gabino Reymundo Benito
486	Lazo Benites Kenhett Hannio
487	Zamudio Huayta David
488	Vivas Flores Marcos
489	Vivas Quispe Noe
490	Mayta Rose Lucio
500	Sarmiento Contreras Esther
501	Roncal Lolo Fredy
502	Chamorro Rashuaman Oswaldo
503	Julian Zarate Clara
504	Lazo Benites Kenhett Hannio
505	Ticse Huaire Marco Alfredo
506	Narval S.A.C.
507	Narvaez Soto Marino
508	Onofre Capcha Josue
509	Pajar Cuadrado Meri Edita
510	Dolores Pomiano Edilberto Eufracio
511	Canchari Quispe Eugenio Benito
512	Benites De Lazo Marina
513	Egoavil Salva Moises Jonas
514	Zevallos Cordova Wilder Elias
515	Egoavil Salva Moises Jonas
516	Torres Rojas Ines
517	Vila Vilcahuaman Leoniza
518	Mayta Rose Lucio
519	Mayta Rose Lucio
520	Quispe Chinchay Marcio Caleb
521	Quispe Cisneros Margarita
522	Barzola Yaringaño Felicia
523	Machu Picchu Foods S.A.C.
524	Clemente Huari Dominga
525	Benites Sapallanay Teodulo
526	Quispe Rojas Cesar Raul
527	Chulluncuy Diaz Daniel
528	Perales Villalva Augusto

Formato 3.17: LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE DE COMPROBACIÓN

R.U.C.: 20129531275

EJERCICIO : DE ENERO HASTA DICIEMBRE DEL 2020

Página 1 de 1

Empresa: ELECTRO PANGO SA

Dirección: AV. ESPAÑA 698 JUNIN - SATIPO - PANGO A

S/

Cuentas y Subcuentas Contables		Saldo Inicial		Movimiento		Saldo Final		Saldo Final del Balance General		Saldo del Estado Pérdidas y Ganancia por Naturaleza		Saldo del Estado Pérdidas y Ganancias por Función	
Código	Denominación	Deudor	Acreedor	Deudor	Acreedor	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo y Patrimonio	Pérdida	Ganancia	Pérdida	Ganancia
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	448,107.19		3,262,196.37	3,313,800.40	416,503.10		416,503.10					
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	436,225.30		2,202,470.29	2,287,913.12	353,782.56		353,782.56					
14	CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL, A LOS ACCIONISTAS (SOCIOS), CI	7,316.49		1,419,088.80	1,426,399.12	546.17		546.17					
16	CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS	34,365.00		736,562.32	734,025.19	38,901.13		38,901.13					
19	ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		128,791.30		128,791.30								
20	MERCADERIAS			1,667,083.61	1,667,083.61								
25	MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS			210,090.49	210,090.49								
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	1,176,863.86		325,598.40	88,125.60	1,414,364.66		1,414,364.66					
34	INTANGIBLES	6,372.00				6,372.00		6,372.00					
37	ACTIVO DIFERIDO	19,788.77		3,680.54	12,383.37	11,085.94		11,085.94					
39	DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y AGOTAMIENTO ACUMULADOS		336,679.11		83,624.02		420,703.13		420,703.13				
40	TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES AL SISTEMA DE PENSIONES		92,983.00	571,370.77	436,997.70	36,730.07		36,730.07					
41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR		13,348.09	278,112.70	272,972.52		8,207.91		8,207.91				
42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS		279,889.89	2,407,684.20	2,397,218.27		126,553.96		126,553.96				
44	CUENTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS (SOCIOS), DIRECTORES Y GERENTES			27,300.00	28,260.00		1,050.00		1,050.00				
45	OBLIGACIONES FINANCIERAS		134,415.16	56,870.30	248,543.74		326,088.60		326,088.60				
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS			321,276.31	346,473.67		24,298.36		24,298.36				
50	CAPITAL		45,600.00	900.00			45,600.00		45,600.00				
59	RESULTADOS ACUMULADOS		1,107,142.15	290.00	900.00		1,107,842.15		1,107,842.15				
60	COMPRAS			1,877,193.10	317,621.85	1,569,371.25				1,569,371.25			
61	VARIACIÓN DE EXISTENCIAS			317,621.85	1,877,193.10		1,569,371.25				1,569,371.25		
62	GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES			364,238.96		364,238.96					364,238.96		
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS			294,892.26		294,892.26					294,892.26		
64	GASTOS POR TRIBUTOS			126,223.03	0.15	126,222.88					126,222.88		
65	OTROS GASTOS DE GESTIÓN			129,681.65		129,681.65					129,681.65		
67	GASTOS FINANCIEROS			34,170.52		34,170.52					34,170.52		
68	VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES			83,624.02		83,624.02					83,624.02		
69	COSTO DE VENTAS			1,569,371.25		1,569,371.25				1,569,371.25			1,569,371.25
70	VENTAS			2,693.98	2,172,866.36		2,176,261.67				2,176,261.67		2,176,261.67
74	DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES CONCEDIDOS			80,372.34		80,372.34					80,372.34		80,372.34
75	OTROS INGRESOS DE GESTIÓN				717,417.24		717,417.24				717,417.24		717,417.24
77	INGRESOS FINANCIEROS			11.90	1,147.39		1,135.49				1,135.49		1,135.49
79	CARGAS IMPUTABLES A CUENTAS DE COSTOS Y GASTOS			0.15	1,022,030.44		1,022,030.29						
90	COSTO DE VENTA			214,120.35		214,120.35					214,120.35		214,120.35
94	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			372,570.89	0.15	372,570.74					372,570.74		372,570.74
95	GASTOS DE VENTAS			402,179.20		402,179.20					402,179.20		402,179.20
97	GASTOS FINANCIEROS			34,160.00		34,160.00					34,160.00		34,160.00
Totales:		2,132,068.19	2,132,068.19	19,626,188.85	19,626,188.85	7,526,461.85	7,526,461.85	2,280,285.61	2,064,765.11	4,222,145.13	4,448,125.65	2,662,773.88	2,888,754.40
						Resultado del Ejercicio o Periodo:			225,969.52	225,969.52		225,969.52	
						Totales:		2,280,285.61	2,280,285.61	4,448,125.65	4,448,125.65	2,888,754.40	2,888,754.40

Formato 3.1 : LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DE APERTURA HASTA DICIEMBRE DEL 2020

R.U.C: 20129531275

Empresa: ELECTRO PANGO SA

Dirección: AV. ESPAÑA 698 JUNIN - SATIPO - PANGO A

(Expresado en Soles)

Página 1 de 1

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	40	TRIBUTOS Y APORTES AL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES
	416,503.10	41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS
	353,782.56	44	CUENTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS (SOCIOS), DIRECTORES Y GERENTES
14	CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL A LOS ACCIONISTAS (SOCIOS), DIRECTORES Y GERENTES	45	OBLIGACIONES FINANCIERAS
	548.17	46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS
16	CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS		
	38,901.13		
	ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE
	808,732.96		495,516.51
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	50	CAPITAL
	1,414,364.66	59	RESULTADO DE LA OPERACION
34	INTANGIBLES		
	6,372.00		
37	ACTIVO DIFERIDO		
	11,085.94		
39	DEPRECIACION, AMORTIZACION Y AGOTAMIENTO ACUMULADOS		
	(420,703.13)		
	ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO
	1,011,118.47		1,325,338.92
	TOTAL ACTIVO:		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO:
	1,820,852.43		1,820,852.43

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnica de recolección de datos.

El proceso de compilación de datos en esta investigación, se realiza mediante la utilización de las técnicas.

“Los datos primarios y secundarios no son dos clases esencialmente diferentes de información, sino partes de una misma secuencia: todo dato secundario ha sido primario en sus orígenes, y todo dato primario, a partir del momento en que el investigador concluye su trabajo, se convierte en dato secundario para los demás”.

Datos primarios: “son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos”.

Hernández (2014). Datos secundarios: “son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido elegidos y procesados por otros investigadores”.

Para recabar información de la realidad poblacional se utilizará la siguiente técnica con su respectivo instrumento, previa elaboración y evaluación:

A. *Observación directa.*

Según. (Hernández, F, & B., 2014). Como técnica complementaria mediante la observación se podrá abstraer de la realidad los procesos de transacción, elementos y agentes que interactúan dinámicamente en las diferentes fases del proceso productivo, que mediante otra técnica sería limitado su efectividad, en esta técnica se utilizará como Instrumento la Ficha de Observación”.

B. *Encuesta.*

Según. (J. Casas Anguita). “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”.

4.6.2. Instrumentos.

A. *Cuestionario.*

(Uribe, 2003) “es un instrumento destinado a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, donde se utiliza un listado de preguntas, a fin de que las contesten igualmente por escrito, para obtener datos de la persona que tiene alguna relación con el problema que es materia de investigación”.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

(Arias, 2012). “Son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos”.

- Se aplicó técnicas para estudiar la información de esta investigación.

Descriptiva transversal

- Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos.

Ordenamiento y clasificación

Se realizará el análisis de los datos recolectados por el programa SPSS versión 25, para la representación de la información extraída con ayuda del cuestionario, así mismo se elaborará tablas y gráficos estadísticos.

(Pill, 2010). “Para constituir la relación entre variables, se utilizará la prueba estadística del Chi cuadrado: es una distribución cuadrática de la probabilidad que se dispone básicamente variables aleatorias continuas. La distribución Chi Cuadrado de la probabilidad se denota mediante la letra griega χ^2 , consiste en constituir un espacio constante delimitado por la suma de los cuadrados de n variables aleatorias que son independiente entre sí, espacio dentro del cual la variable x puede asumir cualquiera de los infinitos valores que lo constituyen, y por tanto instaurar el valor aproximado de una variable dentro de ese espacio se deriva a incluir una valoración de sus posibles límites que están dados por los diferentes “grados de libertad” que pueden existir entre las variables aleatorias analizadas que dan origen al determinado espacio. Principales técnicas que se utilizó para desarrollar la investigación” ...

(Gonzalez, 2009). “Aquí se da utilizo el Software SPSS, para lo cual se elaboraron las tablas de frecuencia para los datos cualitativos, mediante la escala ordinal, este

trabajo se realizará por dimensiones, para la variable en estudio y visualizar las tablas se utilizarán los gráficos de barras que son indicados para este tipo de variable, así mismo se utilizaran las tablas de contingencia para analizar la intervención de las variables intervinientes” ...

A continuación, se muestra la tabla de los valores para el coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

Tabla 5. Tabla para el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación inversa muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación inversa alta
De -0.41 a -0.70	Correlación inversa moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación inversa baja
De -0.01 a -0.20	Correlación inversa prácticamente nula
De 0.00 a 0.20	Correlación directa prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación directa baja
De 0.41 a 0.70	Correlación directa moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación directa alta
De 0.91 a 1.00	Correlación directa muy alta

Fuente: Elaboración Propia.

Para validar los instrumentos empleados para recolectar los datos se toma en cuenta la escala presentada en la siguiente tabla.

Tabla 6. Valoración de la validez del instrumento.

Valores	Niveles de validez
0.00 – 0.53	Validez nula
0.54 – 0.64	Validez baja
0.65 – 0.69	Valido
0.70 – 0.80	Muy valido
0.81 – 0.94	Excelente validez
0.95 – 1.00	Validez perfecta

Fuente: (Ruiz, 2007).

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

El consentimiento de la empresa y el papel primordial de este proyecto de investigaciones es imperante, pues de acuerdo a esto tendremos una óptima investigación. Y en consecuencia de utilidad para el desarrollo de la empresa.

El cual se someterá a una confidencialidad para la empresa, pues su seguridad con respecto a su información que se otorgará para fines de mejoras y apoyo de futuros estudios.

El investigador actúa de manera constante con respecto a la investigación que requerirá, para tener un buen estudio, basado a anteriores investigaciones y que nuevas perspectivas se podrá aportar, asumiendo la responsabilidad y ética para efectos, resultado que se deriva de la interacción y radicar con el autor participante de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de Resultados

5.1.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos.

A. Instrumento de estrategias de cobranza.

El instrumento empleado para conocer la percepción de los clientes para las estrategias de cobranza empleadas por la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Tabla 7. Confiabilidad del instrumento para estrategias de cobranza.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	10

Fuente: Elaboración Propia.

En la anterior tabla se muestra el valor del alfa de Cronbach, el cual asciende a 0.972, lo que significa que el instrumento empleado para conocer la percepción de las estrategias de cobranza es perfectamente válido.

B. Instrumento de morosidad.

El instrumento empleado para obtener datos de los encuestados sobre su percepción en la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Tabla 8. Confiabilidad del instrumento para morosidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.973	10

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 8 muestra el valor del alfa de Cronbach para el instrumento empleado en la variable morosidad, dicho valor asciende a 0.973; esto significa

que el instrumento empleado para conocer la percepción de los clientes sobre la morosidad en la institución es perfectamente válido.

5.1.2. Frecuencias en la variable estrategia de cobranza.

Para analizar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se realiza el cálculo de Baremos de los datos obtenidos para la variable estrategia de cobranza y sus distintas dimensiones. La siguiente tabla muestra los niveles de Baremos en cada dimensión de la variable.

Tabla 9. Niveles de Baremos para la variable estrategia de cobranza.

Dimensiones	Ítems	Puntuación Máxima	Rango de Valores	Categorías
Fases de cobranza	3	15	3-8	Malo
			9-11	Regular
			12-15	Bueno
Clasificación del cliente	4	20	4-11	Malo
			12-15	Regular
			16-20	Bueno
Etapa final de la gestión de cobros	3	15	3-8	Malo
			9-11	Regular
			12-15	Bueno
Estrategia de Cobranza	10	50	10-27	Malo
			28-38	Regular
			39-50	Bueno

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 10 muestra las frecuencias obtenidas para los niveles de Baremos en la variable estrategia de cobranza, según sean los rangos establecidos en la tabla 9.

Tabla 10. Frecuencias de los niveles Baremos en la estrategia de cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	
Estrategia de Cobranza	Malo	197	51.70%
	Regular	146	10.00%
	Bueno	185	38.30%
	Total	528	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

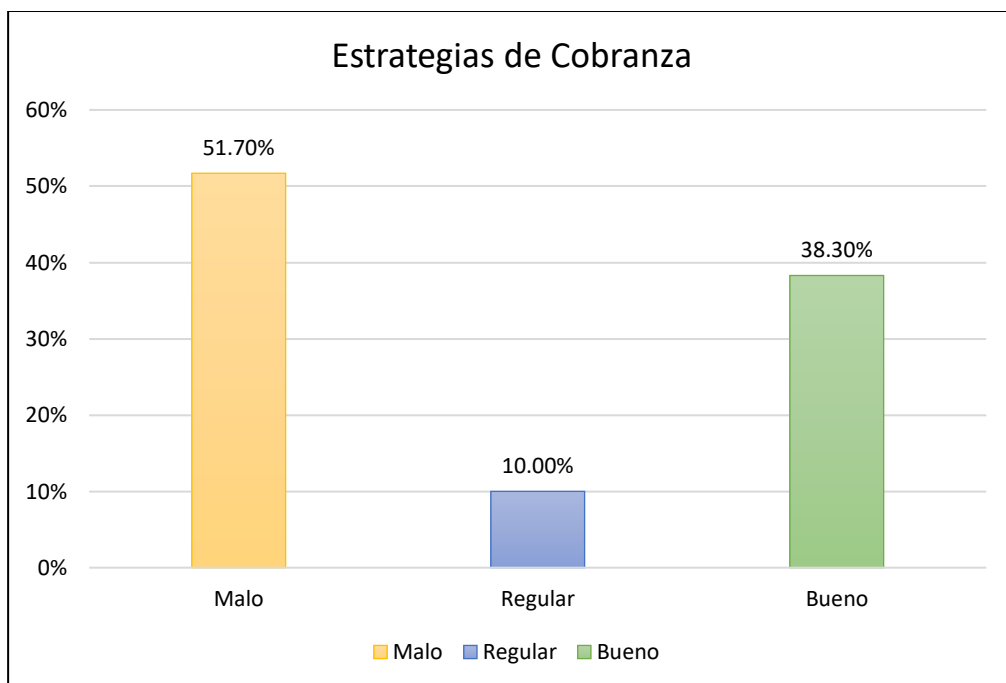


Figura 1. Frecuencia de niveles en Estrategia de Cobranza.

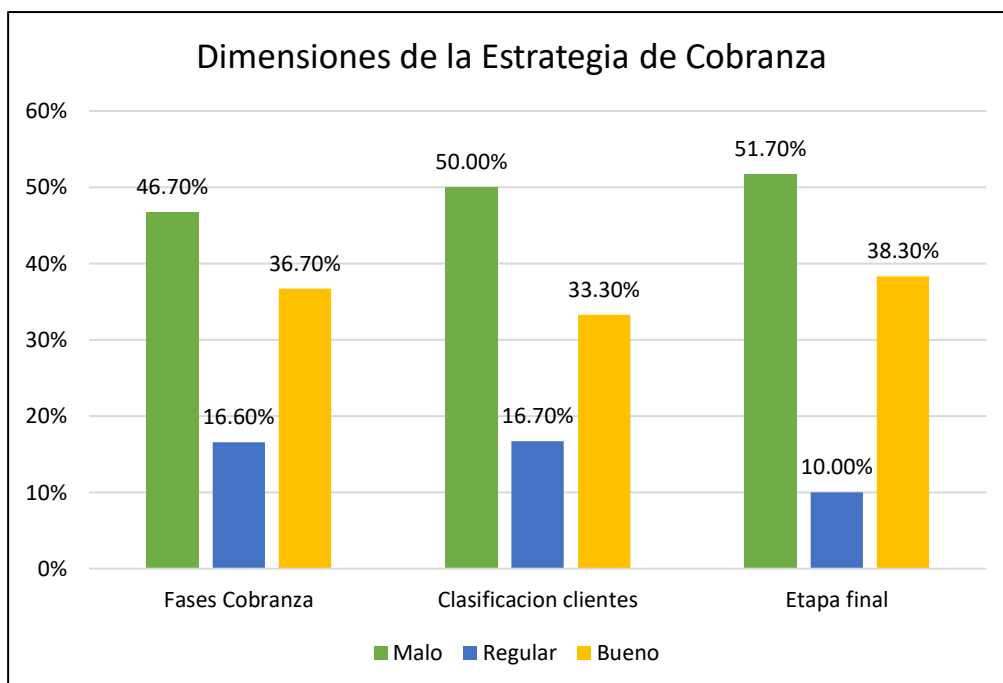
Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 10 y en la figura 1 se muestran que del total de 528 clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; el 51.70% de los encuestados consideran que el nivel es bajo en las estrategias aplicadas para la cobranza, mientras que el 10.00% consideran que se encuentra a un nivel regular y el 38.30% manifiestan que las estrategias de cobranza se encuentran en buen nivel. La tabla 11 muestra las frecuencias de los niveles de Baremos en las dimensiones de la variable Estrategia de Cobranza.

Tabla 11. Frecuencia de los niveles de Baremos en las dimensiones de la estrategia de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje
Fases de Cobranza	Malo	183	46.70%
	Regular	151	16.60%
	Bueno	165	36.70%
	Total	528	100.00%
Clasificación del cliente	Malo	204	50.00%
	Regular	139	16.70%
	Bueno	185	33.30%
	Total	528	100.00%
Etapa final de la gestión de cobros	Malo	245	51.70%
	Regular	110	10.00%
	Bueno	173	38.30%
	Total	528	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 2.** Frecuencias en los niveles de las dimensiones de la estrategia de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestran en la tabla 11 y en la figura 2, el total de los clientes encuestados de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo en el año 2020; el 46.70%, 50.00% y 51.70% de los encuestados consideran que el nivel es bajo en las dimensiones de las fases de cobranza, clasificación de los clientes y la etapa final de la gestión de cobros respectivamente; el 16.60%, 16.70% y el 10%

de los encuestados consideran que las dimensiones de la estrategia de cobranza se encuentran en nivel regular y el 51.70% de los clientes encuestados consideran que el nivel es bajo en la etapa final de la gestión de cobros, mientras que el 38.30% creen que el nivel es alto en dicha dimensión.

5.1.3. Frecuencias en la variable morosidad.

A continuación, se realiza el análisis descriptivo para los resultados obtenidos en la variable Morosidad, en la tabla 12 se muestran los niveles y el rango de valores a usarse para clasificar los datos obtenidos de las encuestas en los niveles de Baremos.

Tabla 12. Niveles de Baremos para la variable morosidad.

Dimensiones	Ítems	Puntuación Máxima	Rango de Valores	Categorías
Causas principales	3	15	3-8	Malo
			9-11	Regular
			12-15	Bueno
Tipos de morosos	7	35	7-19	Malo
			20-27	Regular
			28-35	Bueno
Morosidad	10	50	10-27	Malo
			28-38	Regular
			39-50	Bueno

Fuente: Elaboración Propia.

La siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas en los niveles de Baremos para la variable morosidad, clasificado como lo indican los rangos para cada nivel mostrado en la tabla 12.

Tabla 13. Frecuencias de los niveles Baremos en la morosidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Malos	301	51.70%
Regular	75	10.00%
Alto	152	38.30%
Total	528	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

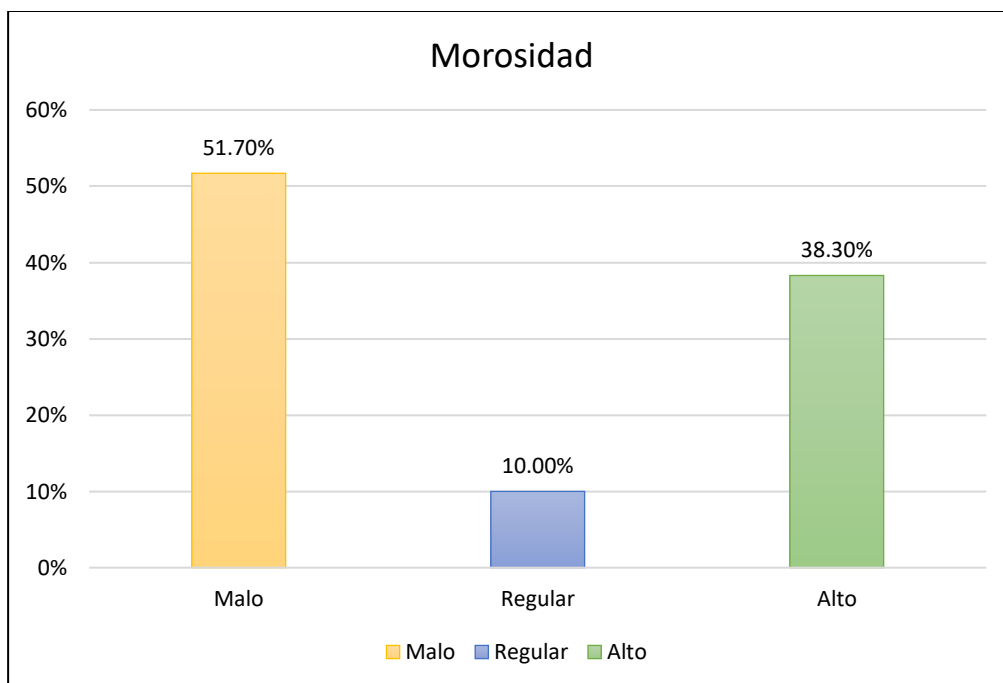


Figura 3. Frecuencia de niveles en Morosidad.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se aprecian en la tabla 13 y la figura 3, el 51.70% de los encuestados consideran que existe bajo nivel en la morosidad, mientras que el 10.00% consideran que se encuentra a un nivel regular y el 38.30% manifiestan que la morosidad en la institución se encuentra a un alto nivel.

A continuación, la tabla 14 muestra las frecuencias de los niveles de Baremos en las dimensiones de la variable Morosidad.

Tabla 14. Frecuencia de los niveles de Baremos en las dimensiones de la morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Causas principales	Malo	299	55.00%
	Regular	69	11.70%
	Alto	160	33.30%
	Total	528	100.00%
Tipos de morosos	Malo	305	51.70%
	Regular	74	10.00%
	Alto	149	38.30%
	Total	528	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

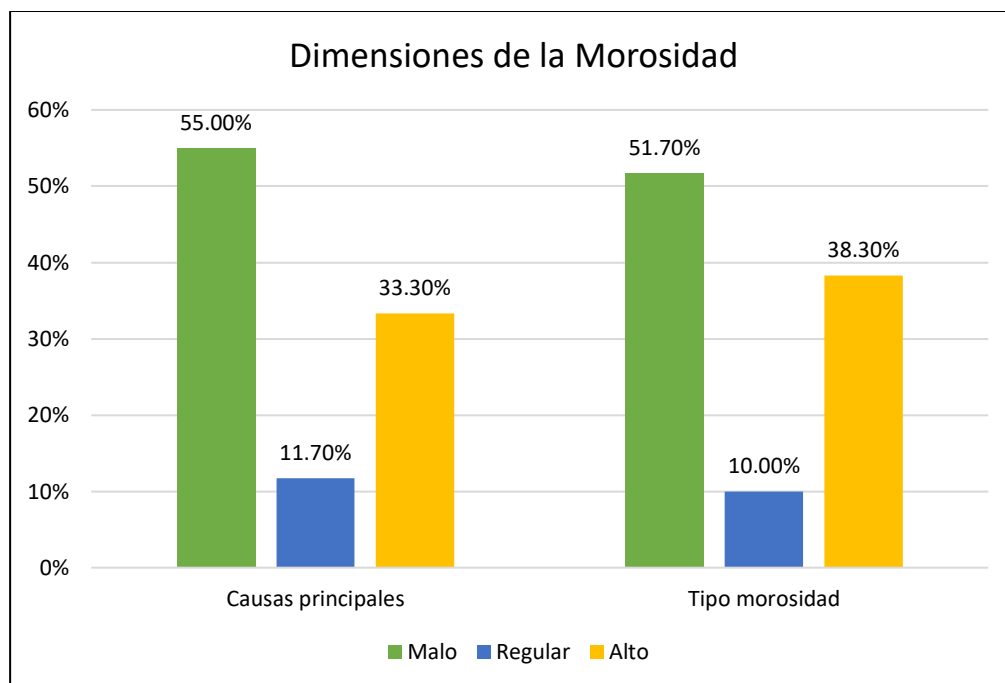


Figura 4. Frecuencias en los niveles de las dimensiones de la morosidad.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede apreciar en la tabla 14 y en la figura 4, el total de los clientes encuestados de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo en el año 2020; el 55.00% consideran que el nivel es bajo para la dimensión de causas principales de morosidad mientras que para la dimensión de tipo de morosidad, el valor asciende a 51.70%; el 11.70% y el 10.00% de los clientes encuestados creen que las respectivas dimensiones se encuentran al nivel regular y el 33.30% de los clientes encuestados consideran que el nivel es alto en las causas principales, mientras que el 38.30% creen que el nivel es alto en los tipos de morosidad.

5.2. Contrastación de Hipótesis

A continuación, se muestra la prueba de normalidad para las variables estudiadas debido a que ambas son cuantitativas; si en la prueba se obtiene el valor de $p < 0.05$, entonces los datos tienen una distribución no normal; mientras que si el valor de $p \geq 0.05$ entonces los datos provienen de una distribución normal. Para dicha prueba se realiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de datos es superior a 50.

Tabla 15. Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de Cobranza	0.182	528	0.000	0.874	528	0.000
Morosidad	0.186	528	0.000	0.868	528	0.000

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede apreciar en la tabla 15, se muestra el que el valor de $p(\text{Sig.})=0.000$ para las variables de estrategias de cobranza y la morosidad; evidenciando que ambas variables no tienen una distribución normal; con este resultado se puede indicar que para el análisis de correlación entre las variables y la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

5.2.1. Contrastación de la hipótesis general.

“La estrategia de cobranza se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.”

- **Hipótesis alterna (H_a):** Existe relación significativa entre la estrategia de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
- **Hipótesis nula (H₀):** No existe relación significativa entre la estrategia de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Para la contratación de la hipótesis general se utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Si el valor de $p(\text{Sig.}) \leq \alpha$; entonces se rechazará la hipótesis nula; mientras que si el valor de $p(\text{Sig.}) > \alpha$, entonces se aceptará la hipótesis nula.

A continuación, se muestra el análisis de correlación de Rho de Spearman entre las variables “Estrategia de Cobranza” y la variable “Morosidad”. El valor de la correlación entre las variables se muestra en la tabla 16.

Tabla 16. Correlación entre la Estrategia de Cobranza y la Morosidad.

		Estrategia de Cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategia de Cobranza	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-
	N	528	
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0.976
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	528

Fuente: Elaboración Propia.

Como se aprecia en la tabla 16, el valor de p (Sig. bilateral) = 0.000; lo que significa que es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; de esta forma se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre la estrategia de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020. De la misma forma, se aprecia que el valor de correlación entre dichas variables es 0.976; lo que indica que la relación existente es directamente muy alta.

5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1.

“Las fases de cobranza se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.”

- **Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre las fases de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
- **Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre las fases de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Para la contratación de la hipótesis específica 1 se utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Si el valor de p (Sig.) $\leq \alpha$; entonces se rechazará la hipótesis nula; mientras que si el valor de p (Sig.) $> \alpha$, entonces se aceptará la hipótesis nula.

A continuación, se muestra en la tabla 17 el análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión “Fases de Cobranza” de la variable “Estrategia de Cobranza” y la reducción de la “Morosidad”.

Tabla 17. Correlación entre las Fases de Cobranza y la Morosidad.

		Fases de Cobranza	Morosidad	
Rho de Spearman	Fases de Cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	0.935
		Sig. (bilateral)	-	0.000
	N	528	528	
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0.935	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	528	528

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, el valor de p (Sig. bilateral) = 0.000; lo que significa que es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; de esta forma se rechaza la hipótesis nula establecida. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre las fases de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020. También se puede apreciar que el valor de correlación entre dichas variables es 0.935; lo que indica que la relación existente es directamente muy alta.

5.2.3. Contratación de la hipótesis específica 2.

“La clasificación de clientes se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.”

- **Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre la clasificación de los clientes y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
- **Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre la clasificación de los clientes y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Para la contratación de la hipótesis específica 2 se utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Si el valor de p (Sig.) $\leq \alpha$; entonces se rechazará la hipótesis nula; mientras que si el valor de p (Sig.) $> \alpha$, entonces se aceptará la hipótesis nula.

A continuación, se muestra el análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión “Clasificación de los Clientes” de la variable “Estrategia de Cobranza” y la variable “Morosidad”; donde que el valor de la correlación entre las variables se muestra en la tabla 18.

Tabla 18. Correlación entre la Clasificación de los Clientes y la Morosidad.

		Clasificación de los Clientes	Morosidad
Rho de Spearman	Clasificación de Clientes	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-
		N	528
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0.962
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	528

Fuente: Elaboración Propia.

Como se aprecia en la anterior tabla, el valor de p (Sig. bilateral) = 0.000; el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; de esta forma se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre la clasificación de los clientes y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020. De la misma forma, se aprecia que el valor de correlación entre dichas variables es 0.962; lo que indica que la relación existente es directamente muy alta.

5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3.

“La etapa final en la gestión de cobros se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.”

- **Hipótesis alterna (H_a):** Existe relación significativa entre la etapa final en la gestión de cobros y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.
- **Hipótesis nula (H₀):** No existe relación significativa entre la etapa final de la gestión de cobros y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020.

Para la contratación de la tercera hipótesis específica se utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Si el valor de p (Sig.) $\leq \alpha$; entonces se rechaza la hipótesis nula; mientras que si el valor de p (Sig.) $> \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula.

A continuación, se muestra el análisis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión “Etapa Final de la Gestión de Cobros” de la variable “Estrategia de Cobranza” y la variable “Morosidad”; donde que el valor de la correlación entre las variables se muestra en la tabla 19.

Tabla 19. Correlación entre la Etapa Final de la Gestión de Cobros y la Morosidad.

		Etapa Final de la Gestión de Cobros	Morosidad	
Rho de Spearman	Etapa Final de la Gestión de Cobros	Coefficiente de correlación	1.000	0.967
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	528	528
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0.967	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	528	528

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, el valor de p (Sig. bilateral) = 0.000; el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; de esta forma se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre la etapa final de la gestión de cobros y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020. De la misma forma, se aprecia que el valor de correlación entre dichas variables es 0.967; lo que indica que la relación existente es directamente muy alta.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación indica la existencia de una relación directamente muy alta y significativa entre la estrategia de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; por lo tanto, se puede afirmar que mientras mayor sea el nivel en las estrategias de cobranza, entonces mayor será el nivel de la reducción de la morosidad. Estos datos obtenidos se pueden contrastar con los resultados obtenidos por (ESPINOZA, 2017) en su tesis titulada “La morosidad y la rentabilidad de los Bancos de Chile” donde concluyó que los Bancos deberían seguir el indicador de la rentabilidad del Banco para prevenir el incremento de la cartera de alto riesgo, provocando incrementos de provisiones, continuas reestructuraciones de crédito, frecuentes castigos y disminución de la rentabilidad.

Con referencia al primer objetivo específico plasmado que busca determinar de qué manera las fases de la cobranza se relacionan con la reducción de la morosidad; donde se evidencia que existe relación significativamente directa y muy alta entre la dimensión de las fases de cobranza y la variable de la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; lo que indica que si se realizan cambios en los procesos de las fases de cobranza, estos influenciarán directamente en los procesos para la reducción de la morosidad en la Empresa. Estos se pueden contrastar en la investigación realizada por (Cavero Rueda, 2020) en su investigación titulada “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L., Chiclayo 2019” donde llegó a la conclusión de que al aplicar la proposición para mejorar la gestión de la empresa, se toma en cuenta la contratación del factoring ya que le ayudará a incrementar el efectivo y su liquidez, disminuyendo sus cuentas por cobrar y sugerir la herramienta preventiva EQUIFAX que ayudará a evaluar el historial crediticio de los clientes y el sinceramiento de la cuenta por cobrar le permitirá a la empresa beneficiarse con la deducción del gasto tributario.

Referente al objetivo específico 2 que busca determinar de qué manera la clasificación de clientes se relaciona con la reducción de la morosidad; donde se llega a la conclusión de que existe relación directamente muy alta y significativa entre la clasificación de los clientes con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; esto significa que al realizarse cambios positivos en los procesos de la clasificación de los clientes entonces repercutirá positivamente en la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa. Estos resultados se pueden contrastar con los obtenidos por (Llorona, 2019) en su tesis titulada “Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca”; donde que el investigador concluyó que el aplicar las estrategias de marketing, personal y recuperación, tienen impactos positivos con respecto a la reducción de la cartera morosa al cierre de noviembre.

En referencia al tercer objetivo específico planteado en la presente investigación que busca determinar de qué manera la etapa final en la gestión de cobros se relaciona con la reducción de la morosidad; donde, después de aplicado análisis estadísticos inferenciales, se evidencia que existe relación directamente muy alta y significativa entre la etapa final de la gestión de cobros y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; lo que significa que los cambios realizados en los procesos de la etapa final de la gestión de cobros repercutirán significativamente en los procesos de la reducción de la morosidad de forma directa. Dichos resultados son evidenciados por parte de (Ricardo, 2018) en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la Empresa Negocios Agrícolas del Sur EIRL para el año 2018”; donde que el autor llega a la conclusión de que se detectan las principales causas que dan como resultado un alto índice moratorio, que son analizadas para presentar un modelo de gestión que resuelva la problemática encontrada, desde sus orígenes al momento de la evaluación crediticia.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa muy alta y significativa entre la estrategia de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020. Mediante el valor de correlación de Rho de Spearman de 0.976; lo que indica que la correlación es directamente muy alta, como lo indica los valores de la tabla 5. Y con un valor de significancia de p (Sig.) = 0.000; lo que indica que la relación es significativa. Evidenciando que los procesos realizados en las estrategias de cobranza repercuten en la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa.
2. Se llega a la conclusión de que la relación existente entre las fases de cobranza y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020 es significativa y directamente muy alta; esto se demuestra mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que equivale a 0.935 como lo indica la tabla 17, llegando a la conclusión de que la correlación existente entre ambas variables es directamente muy alta; y mediante el valor de p (Sig.) = 0.000 que indica que la relación entre dichas variables es significativa, evidenciando que cambios realizados en los indicadores de las fases de cobranza repercutirán directamente en la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa.
3. Es concluyente que existe relación directamente muy alta y significativa entre la clasificación de los clientes y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; mediante análisis estadísticos inferenciales, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.962) mostrada en la tabla 18 que indica que la relación entre las variables es directamente muy alta como lo muestra la tabla 5; y con el valor de significancia de p (Sig.) = 0.000 que muestra que la relación existente es significativa. Esto demuestra que al realizarse cambios positivos en la clasificación de los clientes tendrá influencia directa en la reducción de la morosidad.

4. Se llega a la conclusión de que existe relación directamente muy alta y significativa entre la etapa final de la gestión de cobros y la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo – 2020; estos resultados son evidenciados por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.967) mostrada en la tabla 19 y el coeficiente de significancia p (Sig.) = 0.000; que indican que la relación existente es significativa y directamente muy alta. Indicando que los procesos realizados en la etapa final de la gestión de cobros repercuten directamente en la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo contar con una cartera amplia de morosos para poner en práctica la técnica RAITES en cierto sector de dichos morosos que tengan deudas altas y con mayor anterioridad, con esto se podrá determinar si es factible la continuación de aplicar dicha técnica en la totalidad de la cartera de morosos.
2. Se recomienda prevenir y tomar acción para cobrar a tiempo a sus clientes, ya que si esto se efectúa correctamente se podrá evitar altos índices de morosos; fortaleciendo la comunicación con los clientes que tiene deudas a punto de vencerse o ya vencidas, indicándole el monto total de la deuda y las repercusiones que tendrán al no ser canceladas a tiempo.
3. Es recomendable detectar a los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo ya que aquellos que los que se atrasan pueden crear beneficios óptimos en el uso de las estrategias de cobranza para combatir y evitar mayores índices de morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. Z. (2014). *Ba: espacios de conocimiento, contexto para el desarrollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del conocimiento*. Bogota: Revista Escuela De Administración De Negocios, (76), 44-63.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n76.2014.797>.
- Acostamadied, C. D. (2018). *Presedente contencioso administrativo*. Bogotá Colombia: Bogotá : Universidad Externado de Colombia, Centro de Investigación en Filosofía y Derecho, 2018. .
- Angel, G. (2009). *bloglosario psicología social*. España- Madrid : Glosario de la Asignatura.
- Argentina, B. (2019). *Cartera Morosa*. Cordoba Argentina: BDO Argentina.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial episteme.
- Arteaga, C. (2018). *Propuesta de mejora continua en el almacenamiento de los productos alimenticios de la Municipalidad Provincial de Sullana*. Piura - Peru: Universidad Nacional de Piura.
- Bandera, B. C. (2018). *La Cobranza*. Mexico: Centro de Estudios Fiscales.
- Baptista, Hernandez, & R Fernandez, C. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : Oso panda. com.
- Barrios Hernandez K, O. V. (2018). *Gestion de Conocimiento y Cpacidad de Innovacion*. Brranquilla y Cucuta - Colombia: Modelos, Sistemas y Aplicaciones. Universdad Simon Bolivar.
- Bueno Reyes R, C. B. (2015). *Influencia del capital intelectual en la capacidad de innovacion de compañia Minera Aurifera Aurex S.A.2015*. Pasco, Peru.: (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion,.

- C., Riquelme. (2018). *Mejora Continua (Proceso, Importancia Y Características)*.
https://www.webyempresas.com/mejora-continua/#Ventajas_y_desventajas_del_mejoramiento_continuo.
- Carmenate, O. R. (2000). *Análisis e interpretación de los estados financieros* . La Habana: Ediciones Gestión 2000.
- Cavero Rueda, J. (2020). *Estrategias De Cobranza Para Reducir La Morosidad de los Clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019*. Pimentel - Perú: Universidades Señor de Sipan.
- Cayce J. Hook, B. G. (2013). *La Situacion Scioeconomica y el desarrollo de las Funciones ejecutivas* . University of Pennsylvania, EE.UU: Enciclopedia Sobre el Desarrollo de la Primera Infancia.
- Chaverra, R. (2018). *Razon Corriente*. Colombia: Gerencie.com.
- Chiavenato. (2006.). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras Jerónimo, G. A. (2019). *Mejora continua en la gestión de almacén y su influencia en la Satisfacción del cliente de la empresa "Wander" S.A.C. - Huancayo, 2017*. Huancayo – Perú: Universidad Peruana los Andes.
- Cornejo, H. (2017). *"Plan de Mejora Continua en la Planificación del Servicio de Abastecimiento en la Empresa Tgestiona Logística Sac, Lima-2016"*. Lima - Peru: Universidad Autonoma del Peru.
- Coronel, M. L. (2015). *"Incremento en la productividad del recupero de mora en una Empresa de Servicios de Cobranzas Regional"* . Córdoba, Argentina: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS .
- CRAI. (2018). *Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigacion*. Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

- De La Cruz García, C. E. (2019). *Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018*. Huancayo - Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Deming. (2016). "*Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*", portal PD Cahome.
- Emerix. (2019). *Solución Tecnológica líder para la Gestión de Cobranzas y Recupero de Deudas*. Chile: Soluciones por industria.
- ESPINOZA, S. V. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*. CHILE: UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA DEPARTAMENTO DE INDUSTRIAS VALPARAÍSO – CHILE.
- Esquivel, L. C. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador-Universidad de Oriente, Cuba.
- Fernández Cabrera, R. O. (2017). *Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión por Procesos, para Incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones A & B*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Fernández, I. S. (2017). *El Comportamiento Financiero de las Entidades de Microfinanzas: Análisis Empírico del Crecimiento y de las Crisis de Morosidad*. Santander: UNIVERSIDAD DE CANTABRIA.
- Fernández, J. A. (2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. Madrid-España: Medifam.
- Fisher, L., & J., E. (2012). *Mercadotecnia*.
- Franco, Y. (2014). *Tesis de Investigación Población y Muestra*. Venezuela: Tamayo y Tamayo.
- Garca O, Q. J. (2014). *Capacidades de innovación y Desempeño Organizacional en Empresas del Sector Servicios*. Bogota Colombia: Centro de investigaciones y Consultoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia.

- Garcia Aguilar, e. a. (2017). *Importancia de la adminstracon eficiente delcapital de trabajo en las Pymes*. Revista ciencia UNEMI.
- Gavilanes, A. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador*. Quito Ecuador: ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.
- Gerra. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. web Retos de la Dirección 2017.
- GESTION. (2018). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Lima Peru: Diario Gestion.
- Godás, L. (2007). *Promoción y Comunicación*. Madrid:. OFFARM.
- Goliet, E. (2018). *Estrategias de Cobranza*. Pimentel Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Goliet, E. y. (2018). *EStrategias de Cobranza*. Pimentel Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Invesiacion Cientifica*. Argentina - Cordoba: Las Brujas.
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica* . Argentina- Cordoba: Editorial Brujas.
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Argentina- Cordoba: Las Brujas.
- Gonzalez. (2013). *“Plan de Mejora en la Organización y Planificación de La Empresa Dedicada a las Tecnologías de la Información”*. Colombia Cratagena: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.
- González, E. L. (2016). *El Método Científico*. España: Máster en Pericia Sanitaria Sector CET.
- Gonzalez, J. (2009). *Manual Básico SPSS Manual de introducción a SPSS*. Universidad de Talca Centro de Inserción Laboral Programa Jóvenes Profesionales.

- Gonzalez, Z. (2014). *Análisis de la Razón Financiera del ácido*. Contador Contado.
- Guerrero, B. (2016). *MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA PRODUCTIVA DE LA EMPRESA DE CALZADO KF BARONA BASADO EN UN ENFOQUE POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD*. Ecuador - Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Guevara, C. (2017). “*Políticas Para Disminuir La Cartera Morosa Y Propiciar La generación de una mayor Rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S. A Periodo 2014 – 2015*” . PUNO, PERAS: Universidad Nacional del Altiplano.
- Hernandez Sampieri, F. B. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico : El oso panda. com.
- Hernández, F, & B. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill., México, 6ta edición.
- Hernández, R. (2014). *Selección de la Muestra - Metodología de la Investigación*. México.
- Huertas, J. (2017). “*LA MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY- HUARAL - 2017*”. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Intiza. (2020). *Software para Gestión de Cobranzas*. Argentina: Centuri Link.
- J. Casas Anguita, J. R. (s.f.). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Madrid España.: bCentro Nacional de Epidemiología. ISCIII. Madrid España.
- JARA, I. R. (2014). *cobranza*. Lima Peru: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

- Jimenez, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. Cuba la Habana: Editorial Ciencias Médicas, La Habana.
- Klaric, J. (2017). *Vender es una ciencia*. New York.
- Latina, C. (2020). *El alto índice de morosidad es hoy el principal impacto de la pandemia en el mercado peruano*. Lima Peru: Convergencia Latina.
- León, J. (2014). *Mezcla Promocional*. Perú.
- Llorona, P. (2019). *“Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*. Huancayo Peru: Universidad Nacional del Peru.
- López, C. N. (2015). *El plan de abastecimiento*. Logistica.
- López, J. F. (2016). *La Morosidad*. Mexico: Economipedia.
- M., R. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Colombia: Espacios.
- M., R. J. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Colombia: Espacios.
- Manhualaya Yauribilca, Z. P. (2019). *Riesgo Financiero y la rentabilidad en las entidades bancarias de saga Falabella y Ripley Entre los años 2012 al 2017 Bajo el Modelo Montecarlo*. Huancayo - Peru: Universidad Continental.
- Manjarres, T. (2016). *“PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN PARA INCREMENTAR NIVELES DE EFICIENCIA EN LA EMPRESA KHRISTELL JEAN DEL CANTÓN PELILEO”*. Ambato - Ecuador: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO.
- Martin, M. E. (2017). *Planificación de la cadena de suministros: desde el S&OP hasta el IBP*. Conexionesan.
- Martinez, G. y. (2015). *Diagnostico de situacion Actual del Proceso de Creditos de la Clinica y Hospitalizacion Falcon*. Lima Peru: Contabilidad.

- Mirasaki. (2017). *morosidad en el Perú*. Pimentel - Perú: Revista Ciclo de Riesgo Perú.
- Morales, A., & Morales, C. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico.
- Morales, C. (2017). *Factores clave para la gestión de la cadena de abastecimiento*. BLOG PERÚ.
- Noznik, A. M. (2016). *Comunicacion Organizacional*. Mexico: Unknown .
- Oseda, L. (2015). *Metodologia de la Investigación*. Perú.
- P, E. V. (2017). “*Plan de Mejora Continua en la Planificación del Servicio de Abastecimiento en la Empresa Tgestion Logistica SAC, LIMA-2016*”. Lima: Universida Autonoma del Peru.
- Peinado, L. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de estudios de los proyectos de inversión, de la empresa Sedam Huancayo*. Huancayo Peru: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS .
- Peruano, E. (2019). *Economia y Finanzas*. Lima Peru: NORMAS LEGALES.
- Philip B. Crosby UNC, F. (2015). *Seminario Calidad y Evaluación de Procesos*. Cordoba - Argentina: Universidad Nacional de Cordoba.
- Pill, N. (2010). *seminario 9 estadística y TIC*. Prueba x2 Cuadrado.
- Proaño Villavicencio, G. S. (2017). *Metodología para Elaborar un Plan de Mejora Continua*. Valencia España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Reid, A. (1980). *Las Tecnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. Mexico: Editorial Diana.
- Ricardo, V. d. (2018). *Modelo de Gestión de Cobranza para Reducir los Indicadores de Morosidad en la Empresa Negocios Agrícolas del Sur Eirl para el Año 2018*. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Rodriguez A, P. A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento* . Rev. esc.adm.neg. No. 82.

- Rodríguez, E. M. (2019). *Mejoramiento de salud e higiene Abastecimiento de Agua de la Alcaldía Honduras*. Cucuyagua, Copán.Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras Maestría en Administración de Empresas.
- Roig, A. (1998). *“L’ avaluació de la qualitat a la Gestió Documental”*. Barcelona: <https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio.../files/.../Criterio5.pdf>.
- Romero, R. (2007). *Marketing*. Bogota.
- Ruiz, R. (2007). *Metodo Científico y sus Etapas*. Mexico: edición, editorial Esfinge, México, 2006. .
- Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén* . Chile: Departamento de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile.
- Solano Ruiz, A. (2015). *Reporte de capital intelectual como determinante del valor de mercado en empresas con alta bursatilidad de Colombia, Chile y Mexico*. Bucaramanga.: (Doctor). Universitat Oberta de Catalunya (UOC),.
- Stanton, E., & Walker. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: D.F.: INTERAMERICANA EDITORES.
- Survey. (2020). *Calculadora del tamaño de muestra*. Mexico: SurveyMonkey 2020 .
- Tam. J. Vera, G. (2005). *Tipos, Metodos y Estrategias de Investigacion Cientifica*. Peru: UNMSM.
- Tamayo Montoya, V. (2015). *Capital intelectual y capacidad de innovacion en la Universidad CES*. Bogota D. C: (Tesis de Maestria). Universidad del Rosario, Colombia.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega editores. Cujarta edición.
- Thompson, I. E. (s.f.). *Definición de Producto, Desde Una Perspectiva de Marketing*. MIM MASTER IN MANAGEMENT START NOW.

- Ticse Quispe, P. E. (2015). *“Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-el Tambo”*. HUANCAYO – PERÚ: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- UNC, A. V. (2015). *Seminario Calidad y Evaluación de Procesos*. Cordoba - Argentina: Universidad Nacional de Cordoba.
- Uribe, F. G. (2003). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Obras de Consulta- Metodologica.
- Urzúa, F. (2018). *Flujo de Caja*. Mexico: Chipax.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica; cuantitativa; cualitativa y Mixta*. Perú.
- Zapata C, G. (2016). *Capital intelectual y capacidad de innovación de un hospital de salud mental de lima 2016*. Lima: (Tesis de Maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Peru.
- Zeithaml, P., & Berry. (2018). *Modelo Servqual de Calidad de Servicio*. Aiteco Consultores.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tabla 20. Anexo 01 - Matriz de Consistencia de la Investigación.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables y Dimensiones	Metodología
¿De qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020?	Determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	La estrategia de cobranza se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.		Metodología de la investigación: Método científico.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Estrategia de Cobranza:	Tipo de investigación: Aplicada
¿De qué manera las fases de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020?	Determinar de qué manera las fases de cobranza se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	Las fases de cobranza se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Fases de la cobranza. - Clasificación de clientes. - Etapa final en la gestión de cobros. 	Nivel de investigación: Correlacional
¿De qué manera la clasificación de los clientes se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020?	Determinar de qué manera la clasificación de los clientes se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	La clasificación de los clientes se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.		Diseño de investigación: No experimental
¿De qué manera la etapa final de la gestión de cobros se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020?	Determinar de qué manera la etapa final de la gestión de cobros se relaciona con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	La etapa final de la gestión de cobros se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, Satipo - 2020.	Morosidad:	Muestra y población: 528 clientes
			<ul style="list-style-type: none"> - Causas principales. - Tipos de morosos. 	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las Variables

Tabla 21. Anexo 02 - Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica y unidad de medida
Estrategia de Cobranza	Según (Goliet E. , 2018) define que la cobranza “es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión”...	Fases de cobranza	Información	Brinda información	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Tarifa	Tarifa clara	
			Control	Registro	
		Clasificación de clientes	Continuidad	Se asignan tiempos	
			Facilidades	Facilita	
			Acumula	Acumulación de deudas	
			Servicio	Servicio	
		Etapa final en la gestión de cobros	Notifica	Consideración	
			Normas legales	Leyes	
			Sanciones	Sistematización de gastos	
Morosidad	Según (López J. F., 2016) “La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un ratio de interés en el campo de las finanzas así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes”...	Causas principales	Problemas financieros	Reducir gastos	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Obligatorio	Informe de deudas	
			Reclamo	Actividades primarias	
		Tipo de morosos	Información adecuada	Transparencia	
			Registro personal	Ventaja y conectividad	
			Grado de importancia	Asignación de recursos	
			Acumulativo	Productividad	
			Mala atención	Falta de profesionalismo	
			Incumplimiento de servicio	Mala impresión	
			Incumplimiento del usuario	Incumplimiento de pagos	

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de los Instrumentos

Tabla 22. Anexo 03 - Matriz de Operacionalización de los Instrumentos.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Respuestas (Escala de Likert)
Estrategia de Cobranza	Fases de Cobranza	- Información. - Tarifa. - Control	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
	Clasificación de Clientes	- Continuidad. - Facilidades. - Acumula - Servicio.	
	Etapa Final en la Gestión de Cobros	- Notifica. - Normas legales. - Sanciones.	
Morosidad	Causas Principales	- Problemas financieros. - Obligatorio. - Reclamo.	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Indiferente. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
	Tipos de Morosos	- Información adecuada. - Registro personal. - Grado de importancia. - Acumulativo. - Mala atención. - Incumplimiento de servicio. - Incumplimiento del usuario.	

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 04: Instrumentos de Investigación

Cuestionario

Estimado Sr. (a), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtener información y conocer su opinión respecto a la estrategia de cobranza que aplica a los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S. A EPASA Satipo, cabe indicar que la información que nos brinda es de carácter confidencial y estrictamente académico, por lo que agradeceré responder a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

INSTRUCCIONES: Conteste las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, que, según su opinión, mejor describa la situación que se presenta en la Junta de Usuarios.

La escala de calificación es la siguiente:

Escala de respuestas:

- Nunca (N)
- Casi Nunca (CN)
- Indiferente (I)
- Casi Siempre (CS)
- Siempre (S)

N	VARIABLE: ESTRATEGIA DE COBRANZA	N	CN	I	CS	S
I. Fases de cobranza (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)						
1	¿La empresa brinda información oportuna de la tarifa de la luz (monto, deuda total, etc.)?					
2	¿La empresa le ofrece pagar en partes la tarifa de agua y sus deudas acumuladas?					
3	¿Considera que la empresa lleva un adecuado control (registro) de sus pagos?					
II. Clasificación de clientes (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)						
4	¿La empresa apoya en su comunidad, y les hace recordar las deudas pendientes que usted tiene?					
5	¿La empresa le proporciona facilidades para realizar el pago de la tarifa de luz?					
6	¿La empresa le brinda facilidades para el pago de la tarifa de luz cuando se acumula deudas?					
7	7.-¿La empresa le brinda facilidades para el pago de la tarifa de luz cuando no hay un buen servicio?					
III. Etapa final en la gestión de cobros (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)						
8	.-¿La empresa le notifica con envió de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?					
9	¿La empresa aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de luz no cancelas sus deudas?					
10	¿La empresa aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen 2 años o más años de acumulación de deuda?					

N	VARIABLE: MOROSIDAD	N	CN	I	CS	S
I. Causas principales (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)						
1	.- ¿Los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan su pago a tiempo de la tarifa de la luz?					
2	.- ¿La empresa le informa a usted que el pago de la tarifa de luz es obligatorio para todo los usuarios?					
3	.- ¿En Alguna oportunidad realizó algún reclamo, protesta en contra de la Junta de Usuarios por concepto de tarifa de luz?					
II. Tipos de morosos (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)						
4	.- ¿La empresa le informa adecuadamente-te cuando existe un alza en el monto de la tarifa de luz?					
5	.- ¿La empresa le brinda información, como el registro personal de sus pagos por concepto de tarifa de luz?					
6	¿Usted considera que existen otros gastos (pagos) más importantes que el pago la tarifa de luz?					
7	¿A usted le resulta más sencillo acumular dos tarifas de luz para realizar el pago?					
8	¿En alguna oportunidad recibió un mal trato por parte de la empresa ocasionando que usted se desvincule y deje sus obligaciones (deberes) con la organización?					
9	¿En alguna oportunidad no cumplió con sus obligaciones (deberes) porque considero que la empresa como organización es incompetente, inadecuada, etc.?					
10	¿En alguna oportunidad prometió realizar el pago de la tarifa de luz, pero por "x" motivos no pudo realizarlo?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 05: Evidencia Fotográficas

Pangoa, 06 de enero del 2020

Sr. JESÚS AURELIO ESCOBAR VÁSQUEZ
GERENTE GENERAL DE ELECTRO PANGO S.A.

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN
PARA DESARROLLAR UN TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

Por el presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno.

Soy egresada de la Universidad Peruana los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas, estoy realizando un trabajo de investigación el cual será la Tesis que sustentare para optar el título profesional de Contador en Contabilidad y Finanzas para lo cual solicito a su digno despacho me permita aplicar el cuestionario a los colaboradores de la empresa, para dicha Tesis Titulada: "Estrategia de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pango S.A. – EPASA – Pangoa - 2020"

Conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de investigación, le solicito su colaboración ya que su empresa será beneficiada en la medida en que, una vez aprobada la tesis ayudará en la mejora de la organización.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

Atentamente,


Elich Saenz Espinoza Viza Carito

RECIBI

ELECTRO PANGO S.A.
CALLE 1000 N° 1000
D. Apurimac, D. D. D.
COMERCIALIZADORA
C.R. N° 1000



Validación del Instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A, EPASA Satipo - 2020".

1.1. Nombre del instrumento, motivo de validación: Cuestionario de Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</p> <p>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>4.- Los ítems son suficientes</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no es claro</p> <p>2.-El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>3.-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>4.-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1.-No cumple con el criterio</p> <p>2.-Nivel bajo</p> <p>3.-Nivel moderado</p> <p>4.-Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no tiene relación con la dimensión.</p> <p>2.-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión</p> <p>3.-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo</p> <p>4.-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1.- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.-El ítem es relativamente importante. 4.- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	---

Evaluación del experto acerca de la encuesta, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020".

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACION	
		ITEMS	CRITERIO
SANCHEZ FLORES FREDY EPIFANIO	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	10	NIVEL MODERADO

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.

Firma:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo - 2020".

1.1.Nombre del instrumento, motivo de validación: Cuestionario de Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</p> <p>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>4.- Los ítems son suficientes.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no es claro</p> <p>2.-El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>3.-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>4.-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1.-No cumple con el criterio</p> <p>2.-Nivel bajo</p> <p>3.-Nivel moderado</p> <p>4.-Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no tiene relación con la dimensión.</p> <p>2.-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>3.-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo</p> <p>4.-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1 - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.-El ítem es relativamente importante. 4- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	--

Evaluación del experto acerca de la encuesta, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pango S.A. EPASA Satipo - 2020".

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEM	CRITERIO
Gácrres Rivera Marysabel Ritha	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO	10	NIVEL ALTO

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.



Marysabel Ritha
CONTADOR PÚBLICO
C.P.C. N° 53676 C.C.P.L.

Firma:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A, EPASA Satipo - 2020".

1.1.Nombre del instrumento, motivo de validación: Cuestionario de Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</p> <p>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>4.- Los ítems son suficientes.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no es claro</p> <p>2.-El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>3.-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>4.-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1.-No cumple con el criterio</p> <p>2.-Nivel bajo</p> <p>3.-Nivel moderado</p> <p>4.-Nivel alto</p>	<p>1.-El ítem no tiene relación con la dimensión.</p> <p>2.-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>3.-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo</p> <p>4.-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1.- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.- El ítem es relativamente importante. 4.- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	---

Evaluación del experto acerca de la encuesta, "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020".

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ITEMS	CRITERIO
Apolinario Durazo Gerson Davis	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO	10	NIVEL ALTO

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.

Firma:



 ELECTRO PANGOA
 RUC: 2012801273
 Gerson E. Apolinario Durazo
 CONTADOR
 C.P.C. N° 4358

