UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO

PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor (es):

Pacheco Montalvo Jamira Liceth

Asesor:

Vidaurre García Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Pimentel – Perú

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación dominado MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO, tuvo por objetivo general Determinar el nivel de Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo., utilizó el tipo de investigación descriptiva propositiva, con diseño no experimental , como población y muestra de la empresa Transportes Calin S.AC.,siendo la unidad de análisis al colaborador del área de Cobranzas, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y análisis documental, como instrumento la guía de entrevista y guia de análisis documental.

En los resultados conseguidos se observa que la morosidad está en un alto porcentaje, lo cual la empresa viene atravesando este fenómeno hoy en día, debido a las malas medidas de control a las cuentas por cobrar, conmoviendo la situación económica y dificultando así lograr los objetivos y metas.

El presente trabajo investigado se enfoca en Diseñar estrategias que nos permitan reducir el ínidice de morosidad, utilizando para ello propuestas de estrategias y crear un departamento de cobranzas en la empresa.

En conclusión los objetivos planeados en la investigación han sido logrados permitiendo disminir la morosidad de la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chilaclayo.

Palabras clave: Morosidad

ABSTRACT

This research work dominated MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO, had as a general objective to determine the level of delinquency in Empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo., Used the type of descriptive research proposed, with non-experimental design, as population and sample of the company Transportes Calin S.AC., being the unit of analysis to the collaborator of the area of Collections, the techniques used were the interview and documentary analysis, as an instrument the interview guide and documentary analysis guide.

In the results obtained, it is observed that delinquency is in a high percentage, which the company has been going through this phenomenon today, due to the bad control measures to the accounts receivable, touching the economic situation and thus making it difficult to achieve the objectives and goals.

This research work focuses on Designing strategies that allow us to reduce the delinquency rate, using strategy proposals and creating a collection department in the company.

In conclusion, the objectives planned in the investigation have been achieved by reducing the delinquency of the company Transportes Calin S.A.C. - Chilaclayo.

Keywords: Late payment

ÍNDICE

ÍNDICE 4

1.1. Realidad Problemática 8
1.2. Trabajos previos 11
1.3. Teorías relacionadas al tema. 16
1.3.1. Morosidad 16
1.4. Formulación del Problema 17
1.5. Justificación e importancia del estudio 17
1.6. Hipótesis. 18
1.7. Objetivos 18
1.7.1. Objetivo General 18
1.7.2. Objetivos específicos 18
II. MATERIAL Y MÉTODO 19

2.1. Tipo y Diseño de Investigación 20
2.2. Población y muestra. 21
2.3. Variables, operacionalización 22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 24
2.5. Procedimientos de análisis de datos. 26
2.6. Aspectos éticos. 26
2.7. Criterios de Rigor científico 26
III. RESULTADOS 27

3.1. Resultados 28
IV. DISCUSIÓN 31

4.1. Discusión de Resultados 32
V. CONCLUSIONES 34

5.1. CONCLUSIONES 35
VI. REFERENCIAS 36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 37

ANEXOS 43

Indice de tablas

Tabla 1 Poblacion y Muestra 21
Tabla 2 Guia de entrevista.....28

Indice de Figuras

Figura 1 Cálculo del índice de Morosidad.....30

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad Disminuir la morosidad en la empresa TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO; en la cual ayudará en el mejoramiento de todos sus procesos. Transportes Calin S.A.C, es una empresa dedicada al servico de transportes de carga pesada, actualmente la empresa posee morosidad de pagos de servicios, donde se evidencia muy claramente un bajo nivel de recaudacion. Se trazó el objetivo de determinar la relación a la morosidad de pagos de las cuentas por cobrar a terceros en la Ciudad de Chiclayo. Por lo tanto cuenta con una hipótesis que seguidamente en la investigación serán dadas a percibir.

La exploración es modelo descriptiva – propositiva; se aplicó para lograr la información en una encuenta dirigida al Administrador quién actualmente se dedica al tema de las cobranzas. Por lo tanto identificaremos los errores y analizaremos cada uno de ellos, llevando un seguimiento del proceso de cobranzas .

Capítulo I: Se detallará información acerca de la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificcaión e importancia del estudio hipótesis y objetivos.

Capítilo II: Se desarrollará los métodos, tipos y diseño de investigación, población y muestra, técnica de instrumento de recolección de datos validéz y confiabilidad, métodos de los análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Se consideran los aspectos administrativos, como los recursos y presupuestos, el financiamiento y el cronograma de ejecución.

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día; las pequeñas, medianas y grandes empresas en diversos sectores económicos, tienen mayor compromiso en recuperar sus cuentas por cobrar; ya sea por falta de política evidente, colaboradores no delimitados, inadecuados técnicas de cobranza, identificación de coeficiente que causan morosidad entre otros.

Por lo general todas las entidades cumplen una función en el tema de economía ya que trabajan con las herramientas necesarias por lo que deben tener la capacidad de evaluar detalladamente una solicitud de crédito por los clientes, (INFOCORP) ya que las líneas de créditos mal otorgados conllevan a la morosidad impidiendo el logro de muchos objetivos. Sin embargo, los disgustos que sostienen todas las empresas es no poder recuperar sus cuentas por cobrar y ellos se convierten en cobranzas dudosas, ya que los compradores no efectúen con la cancelación de forma precisa.

Dentro del explícito contexto, la morosidad está en muchas naciones del universo entero, en la cual preexisten diferentes modales y estrategias para poder llevar a cabo las relativas cobranzas, por lo cual se debe ordenar un explícito Estado como, por modelo:

En el Artículo desarrollado Internacional "C. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico, Departamento de Estudios Regionales, INESER. Periférico Norte, No 799, Núcleo Universitario Los Belenes, Zapopan Jalisco. Manifiesta que hace muchos años atrás, se comentó una crítica en los bancos comerciales en México debido a que no aumentan el volumen de crédito que solicita la sociedad. En el 2008 cuando inició la crisis financiera, ésta crítica marcó el crecimiento regenerando restricciones en cuanto a los créditos. Ésta hipótesis se examina mediante un tipo estático con estimadores Hausman –Taylor y un modelo de panel dinámico con estimadores Arellano – Bover / Blundell-Bond. Debido a los factores determinados de la Rentabilidad los resultados preliminares indicaron rechazar la hipótesis debido al tamaño y nivel de exposición de los riegos.

Boletín de Morosidad y Financiación Empresarial. Director Víctor, Audera. Ministerio de Industria, Energía Y Turismo, Panamá 28071-Madrid. “Contexto Cíclico de la Morosidad Empresarial”. La recuperación de la economía española continúo afianzándose en el segundo trimestre del año, en un entorno de estabilización de las condiciones financieras y de mejoría paulatina del empleo y de la confianza de los agentes en el cambio de ciclo, que alcanzó el 0.6% en tasa trimestral. Este incremento de la demanda nacional y el exterior se muestra en la continuidad de las señales positivas que muestran los indicadores. Según el INE indica un avance en los negocios del 1.6 % interanual de la recuperación de la economía española.

En las relaciones comerciales, entre diversas empresas la recuperación de la demanda y el empleo constituye un papel importante en el sistema empresarial. Según el estudio antes mencionado recalca que la morosidad ha disminuido en este trimestre debido a que se les dio mayor importancia a los periodos medios de pago a los proveedores.

Con respecto a la subvención de las actividades productivas para la primera mitad del año 2014 nos indican que ha prolongado la tendencia hacia la corrección y el establecimiento del crédito que tuvo origen a mediados del 2013.

En el contexto Nacional, la morosidad es el impago ante las obligaciones de poder pagar. En cuanto a los préstamos otorgados por las empresas ya sean comerciales o financieras de tal manera se expresa ante el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así mismo cabe indicar que la morosidad tiene una definida incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, con respecto a los posibles impagos que se vayan confirmando.

El sistema Bancario Peruano impactó ante al análisis de Morosidad, la tasa de Morosidad (Cartera atrasada, la cartera de alto riego y la cartera pesada), respecto a su evolución. Las exploraciones que se tomaron en cuenta de la importancia de ambos factores (agregados y específicos) emprenden el tema desde un punto de vista positivo. Mediante el desarrollo ante esta perspectiva se intenta encontrar determinantes de calidad sobre la

cartera de los bancos utilizando la metodología de datos de panel dinámicos. El tipo de calidad de cartera que se maneja en el Perú ha, mejorado durante estos últimos años, la representación de la morosidad debe ser quitada por los bancos dado en un contexto de sentido creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en este sentido se recomienda por parte de los bancos en momentos de tasas de morosidad de alza. En las estimaciones realizadas el indicador de calidad de cartera más vigoroso, con mayores niveles de significancia conjunta y con mayor consistencia en su serie histórica es el de cartera pesada.

En el contexto Local, Transportes Calin SAC, es una empresa de servicio de transportes de carga pesada de nacionalidad peruana, constituida como sociedad anónima cerrada. Fue creada el 28 de septiembre del año 2000, ubicado en Panamericana Norte Km. Carretera Lambayeque. Brinda un servicio de buena calidad y buen trato hacia sus clientes en general, el servicio de transportes, es una de las actividades principales y así mismo es importante poner en conocimiento que a mediados de los años 2005 ha ido creciendo en todos los aspectos financieros, administrativos, etc. De tal manera que en el área de cobranzas evidenció un crecimiento de clientes nuevos y por ende de atraso, teniendo a considerar las soluciones a los riegos que se incurren a crecer en el mercado. Hoy en día cabe resaltar que venimos manejando importantes inversiones para el mejoramiento de dicha gestión de tal manera que el resultado de ésta incidencia venga junto por los buenos índices de morosidad de las entidades, mejorando y poniendo el debido soporte al factor humano quienes son los llamados a realizar dicha gestión.

A mediados del año 2017 la entidad está atravesando una crisis de morosidad por parte de los clientes, debido a las circunstancias que en el área de cobranzas no están cumpliendo con sus respectivas funciones encargadas, si bien es cierto uno de los factores es la falta de seguimiento de la cartera en mora la cual es dada por falta de controles tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, porque no se cobra a los clientes de forma oportuna , no se realiza un comité para identificar elementos claves, como por ejemplo el historial de los clientes. Por otro lado, tenemos la mala orificación del crédito, que proviene de una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre endeudamiento.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Cedeño Ramírez Vaque (2013) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial Con Mención en Finanzas), titulado " Diseño de un Plan de Capacitación para los Microempresarios de la Ciudad de Guayaquil, Sobre el buen Manejo Del Capital De Trabajo Para Disminuir Los Niveles de Morosidad en la Agencia Atarazana del Banco Nacional de Fomento" utilizó el tipo teórica y empírica , con diseño pro balístico el cual constó por una muestra el 80% de la muestra nos indica que al momento de solicitar micro créditos optan por Banco Nacional de Fomento, seguido por la Corporación Nacional Financiera con el 9% y el 11% con otras instituciones, tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación que permita a los microempresarios el uso adecuado del capital y concluyó que la morosidad es uno de los fenómenos más frecuentes en las últimas décadas.

Villa (2012) en su trabajo de investigación (para obtener el Grado de Maestra en Estudios de Población), titulado "Bienestar Social Residencial Factores Sociodemográficos y de Empleo en la Morosidad Hipotecaria en Tijuana "utilizo el tipo demográfico, con diseño propio el cual consto por una muestra la evidencia empírica, tuvo como objetivo identificar las variables sociodemográficas y de empleo que inciden en la morosidad de los hogares de los trabajadores que solicitaron créditos hipotecarios y concluyó que se encontró que las variables socio-demográficas analizadas, no explicaban la morosidad hipotecaria sin acceso a la seguridad social .

Acosta (2016) en su trabajo investigación (para obtener el título profesional de Economista), titulado " Decisiones Económicas que toman los Clientes Morosos del Sistema Financiero" utilizo el tipo histórica, exploratoria, descriptiva, con diseño no experimental el cual consto por una muestra que esta investigación permitió observar que el mercado de administración de cartera tiene muchas oportunidades para poder realizar una gestión optima convirtiéndola en eficiente a través de una adecuada segmentación y cauterización tomando en cuenta las características de los clientes y

los esfuerzos de gestión que se necesitan para cada caso, tuvo como objetivo identificar los incentivos que tienen las instituciones financieras para la recuperación de la cartera morosa y concluyó que la recuperación como contractibilidad es inversamente proporcional al rango de mora que tenga la cartera.

Llaguno, J. (2016) en su trabajo de investigación (para obtener el Grado de Magister en Tributación y Finanzas), titulado "El Efecto Financiero en Bancod Calificación AAA- Por la Morosidad de la Cartera Vencida Debido a las Crisis Económica del Perú, Período 2014-2016" utilizó el tipo descriptivo, con diseño estrategia el cual constó por una muestra para el desarrollo de esta tesis se ha considerado la información de las dos variables. La morosidad de la cartera vencida en particular la de consumo y el efecto financiero de los bancos de Calificación AAA-en sus utilidades generadas, tuvo como objetivo analizar el efecto financiero en los bancos por la morosidad de la cartera vencida y concluyó que se debe conocer sobre el tema del estudio de donde se puede entender los factores internos y externos que afecta la crisis nacional.

Novillo (2018) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Ingeniero en Finanzas), titulado " Plan de Acción para Reducir el Índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Sol de los Andes LTDA del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo" utilizó el tipo descriptiva, de campo, aplicada, el cual constó de una población de 21, en la presente investigación no se aplicará una muestra, ya que la población es infinita se aplicará la totalidad de los directivos y empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andrés LTDA, tuvo como objetivo elaborar un plan de acción para reducir el índice de morosidad y concluyó que gracias al estudios realizado permitió la identificación de varios problemas en el proceso crediticio y es de suma importancia la realización de un plan de acción.

Nacional

Alva (2016) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público),titulado "Propuesta de Estrategias para Disminuir la Morosidad de la Derrama Admirativa Descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación – Amazonas – 2016" utilizó el tipo descriptivo, diseño no experimental el cual constó por una muestra de 170 colaboradores, tuvo como objetivo Fomentar la importancia de la salvaguardia de los activos financieros con la finalidad de asumir los peligros y concluyó que la morosidad se da principalmente por la facilidad que los socios tienen para la recepción créditos por parte de la institución.

Miguel (2016) en su trabajo de investigación (para obtener el Grado Académico de Magister en Contabilidad), titulado "Estrategias en la Administración de Riesgos de los Préstamos Multired para Disminuir la Morosidad en el Banco de la Nación-Huancayo", utilizó el tipo descriptivo, correlacional, aplicada, diseño transaccional o trasversal el cual constó por una muestra; indica que la morosidad a nivel de banca privada está por encima del 2.00%, el Banco de la Nación a nivel nacional en promedio se alcanza 1.50%. Los resultados del estudio señalan que las tres oficinas del banco tienen un 2.20% de morosidad, infiriendo que éste riesgo es un problema latente en toda la institución financiera, tuvo como objetivo determinar las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos y concluyó que las estrategias permiten la disminución de la morosidad y esto ayudará que la institución mejore.

Pretel (2014) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público), titulado " Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y no Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAKATNAMU de la Ciudad de Chepén", utilizó el tipo descriptivo, diseño sucesión o línea recta el cual constó por una muestra dentro los resultados arrojados por las encuestas se determina, el 23% corresponde a socios del sexo femenino y el 77% restante al sexo masculino. Esto nos demuestra que existe una proporción de participación mayor de hombres que mujeres en la cooperativa, existiendo una

diferencia de puntos porcentuales, tuvo como objetivo proponer un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios y concluyó que la mayoría de los analistas no cumplen con las disposiciones complementarias de la caja.

Flores (2016) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público), titulado "Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio LTDA. Año 2015", utilizó el tipo descriptivo, diseño sucesión o línea recta el cual constó de una muestra dentro de los resultados arrojados por las encuestas se determina que el 29% corresponde a socios del sexo femenino y el 71% restante permanece al sexo masculino. Esto nos demuestra que existe una proposición de participación mayor de hombres que mujeres en la Cooperativa, existiendo una diferencia de puntos porcentuales, tuvo como objetivo proponer un plan de riesgo para disminuir la morosidad en la empresa y concluyó que la cartera de créditos vencidos provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo.

Barrenechea (2018) en su trabajo de investigación (para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública), titulado "Estrategias para Reducir la Morosidad del Pago de Arbitrios y Ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima 2017", utilizó el tipo descriptivo, diseño correlacional el cual constó de una muestra que reportan una relación positiva moderada de 0,532 entre las estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y la ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura en la Municipalidad Provincial de Barranca. Así mismo se dan relaciones de moderadas entre la planificación contra la morosidad (r = 0,464); ejecución contra la morosidad (r = 0,488); evaluación y comunicación contra la morosidad (r = 0,489) con la ejecución PIA, tuvo como objetivo determinar la relación entre la aplicación de estrategias para reducir la morosidad en el pago de arbitrios y concluyó que los resultados de la investigación permiten concluir la existencia de una relación moderada entre la aplicación de estrategias.

Local

Chero, Paredes (2016) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público), titulado “Estrategias Crediticias para Disminuir el Índice de Morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015" utilizó el tipo aplicada, diseño descriptivo el cual constó por una muestra de aplicación de estrategias ha permitido incrementara el 67% a 80%. Por lo tanto, alva

Contreras (2017) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público), titulado “ Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Defensa Peruana SA Chiclayo 2016” utilizó el tipo descriptivo, diseño propositivo el cual constó por una muestra probabilística con un 5% de los 1560 clientes , al mismo tiempo es transaccional por haberse aplicado el instrumento el instrumento en un solo instante , pues termina con una propuesta después del conocimiento de la realidad problemática de la empresa, tuvo como objetivo diseñar una propuesta de cobranza para disminuir la morosidad en la entidad y concluyó que la empresa determina que tiene deficiencias de acuerdo a la investigación realizada que las cobranzas están en un nivel no establecido.

Delgado, Chavesta (2017) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Contador Público), titulado “ Impacto de la Morosidad de la Agencia C.C Real Plaza en la Rentabilidad del Banco Scotiabank , Periodo 2010-2014 Chiclayo” utilizó el tipo descriptiva, diseño no experimental el cual constó por una muestra que la población estuvo conformada por la agencia C.CReal Plaza Chiclayo, por los EEFF de los años 2010-2014 y por los reportes financieros de la Agencia facilitados por el Gerente, concluyó que la empresa ha tenido un comportamiento favorable en sus ingresos netos de los cuales fueron aumentando progresivamente hasta el 2012, pero a mediados del 2013 disminuyó.

Torres, Farroña (2015) en su trabajo de investigación (para obtener el título profesional de Ingeniero en Computación e Informática), titulado “Implementación

de Minería de Datos para Detectar Patrones de Comportamiento de Clientes Morosos en Empresa de Crédito Crediserv EIRL –Chiclayo" utilizó el tipo descriptiva, diseño comprobación global el cual constó por una muestra conformada por 10 directivos y trabajadores de la Empresa STAR PERU SAC. Del área comercial. Analizaron la base de datos para obtener los campos que contenían datos útiles, emplearon modelos de clustering y árboles de decisión.

Castro Vásquez (2015) en su trabajo de investigación (para obtener título profesional de Contador Público), titulado " Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la Coopac Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe , Año 2015" utilizó el tipo descriptivo, diseño no experimental el cual constó por una muestra que establece en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe , es que un plan de riesgo crediticio, permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios, tuvo como objetivo proponer un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad y concluyó que mediante el plan de riesgo disminuirá la morosidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Morosidad

Se denomina morosidad aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación; de manera general la condición de moroso no es afrontar al vencimiento o parte de una persona u organización, así mismo se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad.

De La Dehesa Y Guillamon, (1992). La Morosidad; "Tal como lo registran los bancos y cajas, no es más que una convención contable y en sí misma importa sólo como posible aviso de problemas de cobro".

Morosidad Plazo

Según Emprende Pyme, (s.f). Morosidad plazo de pago; "El plazo de pago que se establece en la ley 15/2010, 5 de julio para el deudor modifica el artículo 4 área atajar

la situación del problema de la morosidad que se ha establecido en la economía española. El proveedor, deudor y facturas son los temas que modifica esta ley y así como Pagos con aplazamiento – Responsabilidad de pago".

Evaluar para Disminuir la Morosidad

Para evaluar la disminución de la morosidad es conveniente que sigamos unos consejos para reducir la morosidad de los clientes, así como por ejemplo analizar el historial crediticio del cliente, dar valor a los buenos pagadores, implementar un sistema de facturación eficaz, mantén tus finanzas organizadas, Cobro y Recaudación.

Visitar a los Clientes Morosos

Todo impagado presenta un coste para nosotros, por tal motivo y siguiendo los principios establecidos en la directiva corporativa aprobada en junio del año 2000 por el parlamento europeo nos indican que se pueden cobrar intereses de mora al deudor moroso y si es posible repercutir los gastos de gestión y recobro y así mismo tener en cuenta una buena asesoría jurídica por si tenemos que resolver el problema por procedimientos judiciales.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo Reducir el índice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica por la importancia que tiene de poder disminuir el índice de morosidad de los clientes de la Empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo, de tal manera que a la empresa le va permitir obtener liquidez para cumplir con sus obligaciones de pago y brindar mejoras en el servicio de hoy en día.

Asimismo, se justifica por que busca identificar los factores que se presentan en el momento de gestionar la cobranza en la empresa.

1.6. Hipótesis.

Identificando las causas se puede disminuir la morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

1.7.2. Objetivos específicos

a) Evaluar el índice de Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que asume la presente investigación es descriptiva propositiva porque describirá las estrategias de cobranzas e indicará la situación problemática que enfrenta la Empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población.

Dr. Roberto Hernández Sampieri (Director del Centro de Investigación y del Doctorado en Administración de la Universidad de Celaya); indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Únicamente pretenden medir información de manera independiente sobre los conceptos o variables a las que se refieren; los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso comunidad, contexto o situación.

Diseño de la Investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental ya que no se cambiará las variables ni modificaciones, porque se realiza sin manipular las variables y se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

Hernández, Hernández y Bapt. Nos indica:

La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir es la investigación donde hacemos variar internacionalmente las variables independientes. Lo que realmente se hace en la investigación no experimental; es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos.

El esquema del diseño es el siguiente:

Dónde:

R = Realidad de la Empresa Transportes Calin SAC - Chiclayo

O = Observación de la realidad Problemática

2.2. Población y muestra.

Población

La población en el presente trabajo estará compuesta por 1 persona, Administrador encargado del área de Cobranzas que conforma la empresa Transportes Calin SAC.

Muestra

Analizando a la empresa Transportes Calin SAC, se tomó por realizar una entrevista a 1 trabajador los cuales son del área Administración .

Tabla 1 Poblacion y Muestra

	Población	**Muestra**
Personal de Cobranza	**1**	**1**
TOTAL	**1**	**1**

2.3. Variables, operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
DEPENDIENTE MOROSIDAD	De La Dehesa Y Guillamon, (1992). "La Morosidad; Tal como lo registran los bancos y cajas, no es más que una convención contable y en sí misma importa sólo como posible aviso de problemas de cobro".	Morosidad Plazo	Pagos con Aplazamiento	1. ¿ Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente? 2. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?	Entrevista / Guía de Entrevista Análisis Documental / Guía de Análisis Documental
			Responsabilidad de Pago	3. ¿ Se realiza algun incentivo para que los clientes que paguen a tiempo? 4. ¿Que acciones se toman para aquellos clientes que estan al día en los pagos? 5. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?	
		Evaluar para Disminuir la Morosidad	Cobro y Recaudación	6. ¿ Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia su personal, para el mejoramiento de las cobranzas?	

				7. ¿Analizan los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar? 8. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?	
		Visitar a los Clientes Morosos	Conocer la Cartera Morosa	9. ¿ Qué estrategias se toman en cuenta para reducir la cartera morosa? 10. ¿Qué informacion se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visista a domicilio?	

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Según Rodriguez (2008-2010). Técnicas e Instrumentos de Investigación señala que "las tecnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observacion, cuestionario, entrevistas y encuestas".

Entrevista

Según Sabino (1992). Técnicas e Instrumentos de Investigación señala que " La entrevista desde el punto de vista del método, es una forma de interaccion social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación, en la cual el investigador formula preguntas a las personas capaces de aportar interes, estableciendo un diálogo donde se buscar recoger información".

Análisis Documental

Según Peña y Pirella (s.f). Análisis Documetal señalan que; "Es una actividad que estimula el desarrollo del pensamiento que permite analizar textos y documentos desde su estructura, conocmientos, conceptos, información, temas relevantes que los conforman. Así mismo permite al lector tener una vision clara y precisa del pensamiento o planteamineto central del autor".

Instrumentos

Según Moreno (2013). Intrumentos de Investigación señala que; " Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigacion , que luego facilita resolver el problema de mercado. Asi mismo cabe indicar que los instrumentos están compuestos por escalas de medición; es decir obtener las observaciones y mediciones de las varaibles que sopn interes para nuestro estudio".

Guía de la Entrevista

En la guia de la entrevista según el protocolo, es una ayuda de memoria para el investigador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) ; como conceptual (presenta un lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas). El protocolo debe ser flexible y permitir dar cabida al surgimiento de nuevas preguntas e incluso nuevos temas durante el desarrollo de la entrevista, cuando esto sucede el protocolo debe ser modificado para posteriores entrevistas, incluyendo los nuevos tópicos y excluyendo lo que no parecen relevantes. Está dirigida al Gerente y Administrador quien es el encargado del área de cobranzas de la empresa.

Guía de Análisis Documental

Según Solis (s.f). Guía para el Análisis Docuemental señala que , " La guía de análisis documental, es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información del contenido. Tiene como objetivo valorar el tratamiento que ofrecen los documentos normativos que regulan la capacitación de los trabajadores. Se reunirá información de las cuentas por cobrar, data de los reportes de cobranza dudosas, para obtener infoprmación relevante sobre el controlm de la cartera.

Descripción de los instrumentos utilizados

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de Entrevista
Análisis Documental	Ficha de Análisis

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para cumplir con los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, se estructuró varios intrumentos para la recoleccion de datos, cada instrumento se aplicará individualmente a los colaboradores de la empresa tal cual se señala para la entrevista, así como para ver como están las condiciones de las cuentas por cobrar de la empresa.

2.6. Aspectos éticos.

Se tendrá la certeza de los resultados, el respeto por la pertenencia intelectual y la honestidad. Asímimo , el consentimiento y evidente de los participantes de la muestra, cuidando su honestidad y privacidad.

2.7. Criterios de Rigor científico

Valor a la Verdad: De acuerdo a la información recopilada , se constató la verificación por personas espeializadas de que la información proporcionada es correctamente verdadera y así mismo ayudó a validar la problemática en su legalidad planteada para poder dar una solución con las propuesta a prosperar

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

Objetivo Específico 1: Evaluar el índice de Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo

Entrevista al Administrador de la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo

Tabla 2 Guia de entrevista

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿ Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente?	El aplazamiento que la entidad otorga al cliente es de 5 días.	De no cumplir con los señalado la entidad debe tomar medidas estrictas ante los clientes.
2. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?	Entregar la mercadería a los clientes fuera de la fecha indicada.	La entidad no debe demorar con las entregas de mercadería y se recomienda que cada entrega se realice por los menos a los 2 días hábiles de haber depositado la mercadería en despacho.
3. ¿ Se realiza algun incentivo para los clientes que pagan a tiempo?	No, por que es responsabilidad del cliente cumplir con sus obligaciones.	Se recomienda, que para los clientes que son puntuales en sus pagos; aplicarles descuentos en sus facturaciones; así de está manera los clientes pagarían a tiempo.
4. ¿Que acciones se toman para aquellos clientes que estan al día en los pagos?	Ninguno, por que es parte de cada cliente cumplir con lo señalado.	La entidad para cuidar de sus buenos clientes debe incentivar a sus clientes con obsequios.

5. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?	Brindando un buen servicio a nuestros clientes.	La entidad debe contar con una política donde se señalen las normas y dar a conocer a sus clientes.
6. ¿ Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia su personal, para el mejoramiento de las cobranzas?	No, por que no contamos con un área de Recursos Humanaos en la sede de Chiclayo.	El personal debe estar capacitado por lo menos 1 vez al mes para ver mejorías en las cobranzas.
7. ¿ Analizan los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?	No.	Es recomendable realizar el análisis del índice de morosidad por que gracias a ello, se obtendrá resultados en la cuál puede mejorar la empresa.
8. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?	Facturas físicas versus llamadas telefónicas a los clientes y el reporte de cobranzas.	Manejar un sistema donde el personal de cobranza, liquide una factura que ya está compensada; para exportar reportes inmediatos
9. ¿ Qué estrategias se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?	Antes de dar un crédito, conocer su historial crediticio de un cliente.	El área de Cobranzas debe cumplir con los reglamentos para proceder ante un crédito.
10. ¿Qué informacion se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visista a domicilio?	Que deben pagar a tiempo, por que sino ya no se les autorizará crédito.	El área de cobranza debe indicar a los clientes que pagar a destiempo malogra el historial crediticio y conlleva a ser reportados a INFOCORP.

Cálculo del índice de morosidad

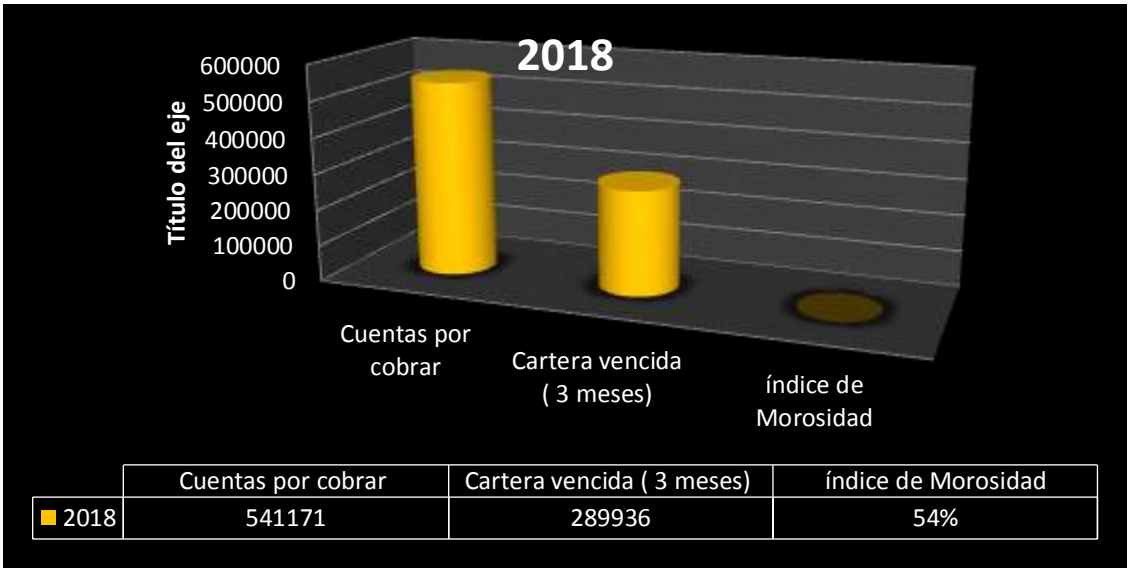

Figura 1 Cálculo del índice de Morosidad

De acuerdo al ánalisis realizado al Balanace general del período 2018 en relación a las cuentas por cobrar, S/ 541,171.00 se pudo obtener un resultado con respecto al índice de morosidad del 54 %. Esto demuestra que la entidad está atravesando durante estos últimos años un gran porcentaje de morosidad; ello afecta para el crecimiento de la empresa y el mantenimiento de sus activos fijos.

IV. DISCUSIÓN

4.1.Discusión de Resultados

Por medio del presente trabajo de investigación, de tipo Descriptiva – Propositiva, el estudio realizado se llevó a cabo por motivo que la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo cuenta con un gran porcentaje de morosidad y esto conlleva que la empresa no cuenta con las capacitaciones necesarias al personal de cobranza . Así mismo se detectó que tampoco cuenta con un departamento de cobranzas para facilitar en cuento a las cuentas por cobrar y reducir la cartera morosa en la entidad.

Se procede a analizar si los resultados obtenidos nos brindan una visión clara acerca de la necesidad de Diseñar Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la empresa en meción líneas arriba, logrando los objetivos específicos de la presente investigación.

Al analizar el desarrollo de la investigación se rescata mediante el analisis del balance general de los años 2017 y 2018 como resumen del instrumento, aportan como resultado porcentual el incremeto de las cuentas por cobrar de un 117% y con un índice de morosidad del 54% ; es por ello que si existe la necesidad de crear un departamento de cobranzas en la empresa por que se busca obtener un resultado muy bueno en la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo, en el mercado actual y llegar a ser dentro de este marco una empresa líder respecto al rubro.

Partiendo de ésta necesidad absoluta, mediante la aplicación de la entrevista se logró identificar diferentes falencias que existen en el manejo en cuanto a las cuentas por cobrar de la empresa, como resultado de la investigación se pudo concretar la rápida necesidad que existe la idea en crear un departamento de cobranzas en la empresa para poder minimizar el riesgo de la morosidad que se presenta actualmente en el manejo de las cuentas por cobrar.

Hoy en día un departamento de cobranzas es de suma importancia en toda entidad ya que ayuda a reducir el índice de morosidad en las empresas, es asi que Trasnportes Calin S.A.C. se encuentra en la necesidad de poder Diseñar estrategias de cobranzas para dismnuir la

morosidad que hoy en día viene atravesando ; así mismo le ayudará a llevar un mejor control en los registros de las cuentas por cobrar y así le permitirá a la empresa brindra información confiable e oportuna.

Como hace en mención Pretel (2016) en su tesis “Propuestas de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa
de Ahorro y Crédito “PAKATNAMU”, menciona que la cartera vencida provoca un malestar general por ser un factor perjudicial que pone en serios problemas a la cooperativa , ya que al no recibir el pago de los préstamos otorgados puede causar cualquier quiebra de la institución.

V. CONCLUSIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado, se llegó a la conclusión que la empresa en estudio cuenta con un índice de morosidad del 54 %, todo ello es debido a que la empresa no se enfoca en realizar el seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar. Así mismo cabe recalcar que la incremetnación desde el período 2017 al 2018 existe un gran margen del 117% en cuanto a las cuentas por cobrar de acuerdo al análisis realizado al balance general de dichos períodos.

Según la encuesta realizada , se puede corroborar que las causas de morosidad se da por que el personal de cobranza no cuenta con los conocimientos suficientes sobre las estrategias a aplicar en las cobranzas, debido que el personal no es capacitado ni mucho existe esta metodología para mejorar en estos aspectos de cobranzas.Tambien se pudo concluir que la falta de estrategias, es uno de los factores que conlleva a a la empresa a tener un mayor índice de morosidad.

En cuánto a Diseñar estrategias de cobranzas que nos permitan reducir el índice de morosidad, es una plan de propuesta muy importante ya que gracias a ello la entidad logrará dismuir un gran porcentaje de morosidad, utilizando las pautas de las capacitaciones y por otro lado tambien con la Implementación del departamento del área de cobranzas.

Una vez acabado el trabajo de investigación, podemos decir que la hipótesis planteada anteriormente es verdadera, ya que mediante la observación, investigación, análisis y resultados se evidencia y verifica que la falta de estrategias de cobranzas es uno de los factores que conllevan a tener una cartera morosa.

VI. REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, I. (2016). *Desiciones Economicas que toman los Clientes Morosos del Sistema Financiero.* (Tesis para obtener el titulo profesional de Economista). Pontificia Universidad Catolica Del Ecuador, Quito. Obtenido de:http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12601/Tesis%20Irene%20Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alva, W. (2016). *Propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la Derrama Administrativa Descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación -Amazonas -2016.* (Tesis para Obtener el título Profesional de Contador Público). Univeridad César Vallejo,Chachapoyas-Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Audera, V. *Contexto Cíclico de la Morosidad Empresarial*. Boletín de Morosidad y Financiación Empresarial de Industria, Energia Y Turismo, Panamá 28071-Madrid. Recuperado de :http://www.ipyme.org/publicaciones/af-boletin-morosidad-2-digital-8-10-14.pdf

Barrenechea, LL. (2018). *Estrategias para Reducir la Morosidad del Pago de Arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barrranca, Lima 2017*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12913/Barrenechea_GIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brachfield (s.f). Políticas de Créditos. Recuperado de:http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/

Buero (s.f). Cursos de Cobranzas. Recuperado de :http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/cursos_de_cobranzas.htm

Pérez Y Merino (2016). La Cobranza. Recuperado de: https://definicion.de/cobranza/

Castro, L. Y Vásquez, R. (2015). *Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la COOPAC Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, Año 2015.* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Univerisdad Señor De Sipán , Chiclayo – Perú. Obtenido de:http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cedeño, C. Ramírez, E. Y Vaque, H. (2013). *Diseño de un Plan de Capacitacion para los Microempresarios de la Ciudad de Guayaquil, sobre el buen Manejo del Capital de Trabajo para Disminuir los Niveles de Morosidad en la Agencia Atarazana del Banco Nacional de Fomento.*(Tesis para obtener el titulo profesional de Ingeniero Comercial con Mencion en Finanzas). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de:http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14770/1/TESIS%20ICF%20009%20-%20%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20para%20los%20microempresarios.pdf

Chávarri, R. (2015). *Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México.*Artículo – México.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073

Chero, K y Paredes, M. (2016). *Estrategias crediticias para Disminuir el Índice de Morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015.* (Tesis para Obtener el Título Profesional De Contador Público). Universidad Señor De Sipán, Chiclayo-Perú. Obtenido de:http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, R. (2017). *Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana SA. Chiclayo 2016.* (

Tesis para obtener el título Profesional De Conrador Público). Universidad César Vallejo,Chiclayo -Perú. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, D y Chavesta, M. (2017). *Impacto de la Morosidad de la Agencia C.C Real Plaza en la Rentabilidad del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo".* (Tesis para obtener el título profesional De Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú. Obtenido de:http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1024/1/TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf

Dr. Roberto Hernández Sampieri (Director del Centro de Investigación y del Doctorado en Administracion de la Universidad de Celaya). Metodología de la Investigación. Recuperado de:file:///E:/INVESTIGACION%201%20TESIS/TESIS%20VARIOS/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n-libro.pdf

Economipedia (s.f). Morosidad. Recuperado de:https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html

Emprende Pyme (s.f). Morosidad el Plazo de Pago. Recuperado de:https://www.emprendepyme.net/morosidad-el-plazo-de-pago.html

Flores, K. (2016). *Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimu Cartavio LTDA. Año 2015".* (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú. Obtenido de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5121/florescampos_kattya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fude By Educativo (s.f). Gestión de Cobranzas. Recuperado de :https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html

Hernandez. (2010). Transcripcion de Diseños no Experimentales. Recuperado de:https://prezi.com/e25f2jfzn8ib/disenos-no-experimentales-segun-hernandez-fernandez-y-bapt/

Llaguno, J. (2016). *El Efecto Financiero en Bancos Calificacion AAA-Por la Morosidad d la Cartera Vencida Debido a la Crisis Económica Del País , Período 2014-2016*. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Tributación y Finanzas). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14074/1/EL%20EFECTO%20FINANCIERO%20EN%20BANCOS%20CALIFICACI%C3%92N%20AAA-%20POR%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20DEBIDO%20A%20LA%20CRISIS%20ECON%C3%92MICA%20DEL%20PA.pdf

Miguel, E. (2016). *Estrategias en la Administración del Riesgo de los Préstamos Multired* para *Disminuir la Morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*. (Tesis para Obtener el Grado de Magister en Contabilidad). Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo-Perú. Obtenido de:http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4217/Miguel%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monografás Plus (s.f). Controles de Cobranzas. Recuperado de:https://www.monografias.com/docs/Controles-de-cobranza-F3ENTAYBY

Moreno (2013). Instrumentos de Investigación. Recuperado de:https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/

Novillo, C. (2018). *Plan de Acción para Reducir el Índice de Morosidad En La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Sol de los Andes LTDA del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. (Tesis para obtener el título Imgeniero en Finanzas). Escuela Superior Politécnico De Chimborazo, Riobamba-Ecuador. Obtenido de:http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8576/1/22T0447.pdf

Peña , Pirella (s.f). Análisis Documental. Recuperado de:http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2009/11/10analisisdocumental.143.pdf

Pretel, N. (2014). *Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y no Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAKATNAMU de la Ciudad de Chepén.* (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo,Trujillo-Perú. Obtenido de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Dehesa Y Guillamon, (1992). Morosidad. Recuperado de: https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html

Rodriguez (2008-2010). Técnicas e instrumentos de Investigación. Recuperado de:http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html

Sabino (1992). Técnicas e intrumentos de Investigación. Recuperado de :http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Solís (s.f). Guía para el Análisis Documental. Recuperado de :http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documental.pdf

Torres, E y Farroña, J. (2015). *Implementación de Minería de Datos para Detectar Patrones de Comportamiento de Clientes Morosos en Empresa de Crédito Crediserv EIRL – Chiclayo".* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Computación e Informática). Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo", Lambayeque -Perú. Obtenido de:http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1136/BC-TES-5916.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villa, A. (2012). *Bienestar Social Residencial Factores Sociodemograficos y de Empleo en la Morosidad Hipotecaria en Tijuana.* (Tesis para obtener el Grado de Mestria en Estudios de Poblacion). El Colegio De La Frontera Norte,

Tijuana-Mexico. Obtenido de:https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1014/383/1/TESIS%20-%20Villa%20Aparicio%20Aurora%20Guadalupe.pdf

Calderon, B.(s.f). La cobranza. Obtenido de: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Street, R. (2008) Mejores Practicas en Estrategias de Cobranza. Obtenido de: https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

Bustamante, C. (s.f). Créditos y Cobranzas. Obtenido de: https://www.estudiobustamante.com/conceptos-basicos-credito-cobranza/

ANEXOS

TRANSPORTES CALIN SAC

R.U.C.: 20475554346

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

ACTIVO	S/.	PASIVO	S/.
ACTIVO CORRIENTE		**PASIVO CORRIENTE**	
Caja y Bancos	688,732	Tributos Por Pagar	82,901
Clientes	248,886	Proveedores	345,025
Cuentas Por Cobrar Accionistas	718		
Tributos por Pagar- Credito a Favor	38,759	Obligaciones Financieras	1,166,623
Total Activo Corriente	**977,095**	**Total Pasivo Corriente**	**1,594,549**
ACTIVO NO CORRIENTE		**PASIVO NO CORRIENTE**	
Activos Arrendamiento Financiero	2,804,307	Obligaciones Financieras	592,841
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546		
Depreciación Acumulada	-6,152,833		
Activo Diferido	133,284		
Total Activo No Corriente	**3,829,304**	**Total Pasivo No Corriente**	**592,841**
		PATRIMONIO	**S/.**
		Capital Social	1,601,430
		Resultados Acumulados	849,681
		Utilidad al 31-12-2017	167,898
		Total Patrimonio Neto	**2,619,009**
TOTAL ACTIVO	**4,806,399**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**	**4,806,399**

JIMMY L. MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
CMAT. 11081

TRANSPORTES CALIN SAC

R.U.C.: 20475554346

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

ACTIVO	S/.	PASIVO	S/.
ACTIVO CORRIENTE		**PASIVO CORRIENTE**	
Caja y Bancos	382,886	Tributos Por Pagar	8,859
Clientes	541,171	Proveedores	447,626
Tributos por Pagar- Credito a Fa	84,766	Obligaciones Financieras	287,928
Total Activo Corriente	**1,008,823**	**Total Pasivo Corriente**	**744,412**
ACTIVO NO CORRIENTE		**PASIVO NO CORRIENTE**	
Activos Arrendamiento Financie	2,804,307	Obligaciones Financieras	694,729
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546		
Depreciación Acumulada	-6,701,551		
Activo Diferido	95,573		
Total Activo No Corriente	**3,242,875**	**Total Pasivo No Corriente**	**694,729**
		PATRIMONIO	**S/.**
		Capital Social	1,601,430
		Resultados Acumulados	1,017,579
		Utilidad al 31-12-2018	193,547
		Total Patrimonio Neto	**2,812,556**
TOTAL ACTIVO	**4,251,698**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**	**4,251,698**

JENNY L. MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
MAT. 15051

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de Agosto 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipan
Presente.-

Los suscritos:

PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH con DNI 48493314

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:
MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de BACHILLER EN CONTABILIDAD de la Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional Contabilidad, por medio del presente escrito autorizo a Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	48493314	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Wilmer Enrique Vidaurre García**, docente de la Asignatura de **Investigación** II de la Escuela Profesional de **Contabilidad** y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución **N° 1001-FACEM-USS-2019**, presentada por el (los) estudiante(s) **Jamira Liceth Pacheco Montalvo**, titulada **Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17de Agosto de 2019

Wilmer Enrique Vidaurre García
DNI N° 16730598

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	TESINA - JAMIRA PACHECO.docx (D54684515)
Submitted:	8/4/2019 2:29:00 AM
Submitted By:	vidaurrewil@crece.uss.edu.pe
Significance:	20 %

Sources included in the report:

http://www.ipyme.org/publicaciones/af-boletin-morosidad-2-digital-8-10-14.pdf
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12913/Barrenechea_GIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14770/1/TESIS%20ICF%20009%20-%20%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20para%20los%20microempresarios.pdf
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_jr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://www.emprendepyme.net/morosidad-el-plazo-de-pago.html
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14074/1/EL%20EFECTO%20FINANCIERO%20EN%20BANCOS%20CALIFICACI%C3%92N%20AAA-%20POR%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20DEBIDO%20A%20LA%20CRISIS%20ECON%C3%92MICA%20DEL%20PA.pdf
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4217/Miguel%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8576/1/22T0447.pdf
http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2009/11/10analisisdocumental.143.pdf
https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html
http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documental.pdf
https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1014/383/1/TESIS%20-%20Villa%20Aparicio%20Aurora%20Guadalupe.pdf

Instances where selected sources appear:

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

"TRANSPORTES CALIN S.A.C." hace constar que la Señorita **JAMIRA LICETH PACHECO MONTALVO,** identificada con **D.N.I: 48493314** ha realizado su investigación en esta empresa.

Durante el tiempo de permanencia demostró Responsabilidad, puntualidad y desempeño en las funciones asignadas.

Se expide la presente Constancia a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Lambayeque, 17 de Agosto de 2019

TRANSPORTES CALIN S.A.C.
JOSE ANDRES RUIZ FAUCO
ADMINISTRADOR CHICLAYO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Carlos Vásquez Rentería, C.PC., he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Jamira Liceth Pacheco Montalvo, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. -2018 CHICLAYO"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de Noviembre del 2018

CPC Carlos Vásquez Renteria
DNI N° 45380767

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC Eduardo Incio Ñañez he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos, elaborada por: Jamira Liceth Pacheco Montalvo, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo,07 de Julio del 2019

CPC Eduardo Incio Ñañez
16928418
004-1972.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, C.PC., he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Jamira Liceth Pacheco Montalvo, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo,07 de Julio del 2019

CPC Max Alejandro Tepe Sánchez

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿ Que estrategias de cobranzas se puede emplear para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo ?	Proponer Estrategias de cobranzas para Disminuir la Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo?	a) Analizar el índice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo. b) Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo. c) Diseñar estrategias que nos permitan reducir el índice de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.	Implementando estrategias para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo	Estrategias de Cobranzas	Capacitación al Personal del área de Cobranza	Cultura de Puntualidad	Entrevista / Guía de Entrevista
					Control en las Cobranzas	Gestión de Cartera	
					Políticas de Crédito	Verificar Historial del Cliente	
					Gestión de Cobranza Cuentas por Cobrar	Alternativas de Pago, Morosidad	
				Morosidad	Morosidad Plazo	Pagos con Aplazamiento	Análisis Documental / Guía de Análisis Documental
						Responsabilidad de Pago	
					Evaluar para Dismiuir la Morosidad	Cobro y Recaudación	
					Visitar a los Clientes Morosos	Conocer la Cartera Morosa	