



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA
E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

Zurita García Víctor David

ID ORCID: 0000-0001-5667-8273

Zavaleta Caro Joel

ID ORCID: 0000-0002-3993-3452

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

ID ORCID: 0000-0002-5002-572x

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

ESQUEMA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (CUANTITATIVO)

MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO

AUTOR(ES)

Víctor David Zurita García

Joel Zavaleta Caro

RESUMEN

La investigación realizada en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo tuvo como objetivo general: Analizar la Gestión de Cobranza para la Disminución de Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, la misma que se realizó con los 4 colaboradores que se relacionan con las áreas de cobranza, a los que se les aplicó un análisis documental para analizar los estados financieros como los balances y estados de resultados, para verificar los niveles de morosidad.

Se obtuvo como resultados que la evaluación de los estados financieros ha determinado que las deudas de clientes en el año 2018 han rotado 10.31 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 34.90 días. Además, la evaluación de los estados financieros ha determinado que las deudas de clientes en el año 2017 han rotado 5.02 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 71.75 días.

Concluye que Del análisis se determina que las cuentas morosas del año 2018 frente al 2017 han disminuido, sin embargo, éstas siguen siendo altas, considerando que representan el 9.69 de sus ingresos netos.

Palabras Clave: Nivel de morosidad, rotación de cuentas

ABSTRACT

The research carried out in a construction and real estate company Titanio SAC, Chiclayo had the general objective: To analyze the delinquency levels of a construction and real estate company Titanio SAC, Chiclayo, which was descriptive, carried out with the 4 collaborators who are related with the collection areas, to which a documentary analysis was applied to analyze, to verify delinquency levels.

As a result, the evaluation of the financial statements has determined that customer debts in 2018 have rotated 10.31 times a year, and, therefore, the construction company has recovered its credit accounts every 34.90 days. In addition, the evaluation of the financial statements has determined that customer debts in 2017 have rotated 5.02 times a year, and, therefore, the construction company has recovered its credit accounts every 71.75 days.

It concludes that The analysis determines that delinquent accounts for 2018 compared to 2017 have decreased, however these remain high, considering that they represent 9.69 of its net income.

Key Words: NPL level, account rotation

INDICE

CARATULA.....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
INDICE.....	iv
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Realidad Problemática.....	6
1.1.1.Internacional.....	6
1.1.2 Nacional.....	7
1.1.3 Local.....	7
1.2. Trabajos previos.....	8
1.2.1. Internacional.....	8
1.2.2 Nacional.....	9
1.2.3 Local.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1. Morosidad.....	13
1.4. Formulación del Problema.....	14
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	14
1.6. Hipótesis.....	15
1.7. Objetivos.....	15
1.7.1. Objetivo general.....	15
1.7.2. Objetivos específicos.....	15
1.8. Limitaciones.....	15
2. MATERIAL Y MÉTODOS.....	15
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	15
2.1.1Tipo.....	15
2.1.2Diseño.....	16
2.2 Población y muestra.....	16
2.2.1. Población.....	16
2.2.2. Muestra.....	16
2.3 Variables, Operacionalización.....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
2.4.1. Técnica.....	17
2.4.2. Instrumento.....	17
2.4.3. Validez.....	18
2.4.4. Confiabilidad.....	18

2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	18
3. RESULTADOS	18
3.1 Tablas y Figuras	18
4 DISCUSION	26
4.1. Discusiones.....	26
5 CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES	28
5.1. Conclusiones.....	28
5.2. Recomendaciones	28
6 REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	16
Tabla 2 Muestra	16
Tabla 3 Variable dependiente	17
Tabla 4 Estados de Resultados 2017	19
Tabla 5 Estados de Resultados 2018	20
Tabla 6 Estado de Situación 2017	21
Tabla 7 Estado de Situación 2018	22
Tabla 8 Rotación de las cuentas por cobrar 2018	23
Tabla 9 Rotación de las cuentas por cobrar 2017	24
Tabla 10 Cuadro comparativo de Rotación de cartera	25

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comparación de Rotación de Cartera 2018-2017.....	25
--	----

1. INTRODUCCIÓN

La morosidad es un indicador financiero, el cual tiene mucha relevancia para las organizaciones, más aún las que están inmersas en el sector financiero como son bancos, cajas rurales, municipales, entre otras. A las instituciones financieras, se les complica la labor de poder disminuir sus niveles de morosidad, puesto que a pesar de los análisis realizados y de las estrategias aplicadas, su cartera morosa por lo general siempre es elevada. Se debe de establecer protocolos para que los analistas de crédito puedan aplicarlos, con el fin de tener un mejor filtro para el otorgamiento del crédito, y así procurar mantener una carta de morosidad con estándares bajos.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Internacional

Ocaña (2017) en su investigación función a morosidad del sistema bancario ecuatoriano, asume que el problema es que no se define la cartera de clientes de forma apropiada, aunado la conducta negativa de los usuarios, que acrecienta la morosidad.

Para el autor es necesario que se evalúe correctamente a los clientes bancarios, sobre todo analizar su cultura financiera, además se debe de tener a los clientes segmentados en distintas cartas crediticias.

Para Prado (2017) en su artículo sobre nivel de morosidad en Ecuador, alega que la morosidad está disminuyendo, debido a que el sector informal, se está encaminando a la formalización. Además, las empresas están pagando de forma puntual a sus colaboradores. Los niveles de morosidad está volviendo a sus niveles esperados.

A decir de este autor es necesario que el empresariado ayude a mantener los niveles de morosidad baja, pagando puntualmente a sus colaboradores para que estos puedan cumplir sus obligaciones con los terceros.

Según Lideres (2016) indica que, los indicadores están creciendo y tiene que ser analizado por el sector financiero. El promedio de la cartera morosa creció de 3,4%. Existen segmentos con más morosidad que otros.

Para esta revista, se debe de hacer un estudio por parte de las empresas inmersas en el sector financiero, sobre las causas y motivos en los cuales se incurre en el no pago de sus cuentas, lo que desencadena en morosidad. Además, es necesario identificar los segmentos que tiene índices altos de mora.

1.1.2 Nacional

Castillo (2019) en su artículo periodístico, indica que esto se debe a que el crecimiento de la economía no es el adecuado, así como también influye la falta de empleo y en los prestaos empresariales las ventas de las empresas no son las esperadas.

Para el autor el crecimiento económico de un país debe ser sostenido para que genere divisas y estas puedan ser repartidas en la sociedad, así se fomentará el empleo también, por lo tanto, las personas podrán tener liquidez y enfrentar mejor sus deudas.

Diario Gestión (2018) indica que esto se debe a que habido un dinamismo en los préstamos. No obstante, sostiene que la morosidad, pero aún se deben implementar estrategias para lograr indicadores mínimos.

Villar (2018) en su artículo, manifiesta que creció 3% en el 2017 y prendió las alertas. Este crecimiento está en relación a la economía del país, por lo que se debe reestructurar el crecimiento económico.

Este autor, indica que la morosidad afecta sobre todo a la banca nacional, puesto que se quedan sin liquidez, además indica que el estado peruano debe de apoyar, fomentando el crecimiento económico, aplicando herramientas económicas que ayuden al fomento de exportaciones.

1.1.3 Local

La compañía Titanio SAC, empieza sus operaciones el 01 de junio del 2014, con RUC 20561291463 ubicada en calle Elías Aguirre N° 1123 Lambayeque - registra como actividad económica la compra y venta de lotes de terreno al contado y al crédito. Fue en julio del 2016 que tiene un despegue considerable, fue en ese instante en que empezó con su primer proyecto de lotización, originando ingresos mensuales y conquistando

buena utilidad, tal es así que lanzó su segundo proyecto originando los mismos ingresos y rentabilidad.

La empresa sin embargo también acontece problemas de morosidad puesto que en algunos casos los lotes son ofrecidos a crédito. Si bien es cierto la morosidad está relativamente controlada, aún existe cartas que se resisten a estar dentro de los pasos establecidos para su cobro.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Mancheno (2018), investigó las causas de la morosidad. Su objetivo: establecer factores que llevan a incurrir en morosidad. La metodología es no experimental, la técnica es la entrevista. La población es los bancos de Ecuador. Concluye que el costo del crédito otorgado es la causante de la morosidad.

Para el autor los elevados costos del crédito aunado a las crecientes tasas de interés obligan a que los clientes incumplan con su pago, por lo tanto, se debe analizar las tasas, para que beneficien a ambas partes.

En Ecuador, Ugalde (2018), evaluó la gestión de cobranza para determinar cómo afecta en la morosidad. Su objetivo fue determinar cómo estas estrategias mejoran la morosidad. Su metodología fue descriptiva, no experimental. Su población fueron 5 trabajadores del área de cobranzas. Llegó a la conclusión que con una buena gestión se mejoran los niveles de morosidad.

Aguilar y Chongo (2017) realizó investigación en Ecuador en función a planeamiento del riesgo en créditos y morosidad. Su meta es diseñar un Plan de Riesgo para créditos. El método es mixto. Su población 10 colaboradores. Utilizó la técnica de observación. La conclusión indica que la empresa no tiene un planeamiento para controlar el área de cobranza.

A entender del autor, la empresa debe contemplar un plan en el cual se establezcan los lineamientos para otorgar un buen crédito, y por lo tanto esto ayude a disminuir los indicadores de morosidad.

Buitron y De la Cruz (2017), en Ecuador buscaron analizar los niveles de morosidad. Su objetivo: evaluar los índices de morosidad. Su metodología

fue exploratorio. La población de 20 tiendas. La técnica, la entrevista. Llegó a la conclusión que el 50% de las ventas son realizadas al crédito.

A decir de estos autores, se debe de analizar la forma y el porcentaje en que se da el crédito, para así poder ver como este tiene incidencia en la morosidad. Es preciso detectar los días de periodo de recuperación de las cuentas por cobrar.

En Chile, Vidal (2017). Busco evaluar la Rentabilidad, su objetivo fue como morosidad afectó la rentabilidad. Con una metodología de datos de panel; su población fueron 5 trabajadores. Concluyendo el buen control de los riesgos y de la cartera morosa se minimiza la morosidad y se mejora la rentabilidad.

A decir de este autor, es importante analizar la cartera morosa mediante la aplicación de indicadores, para establecer la rotación y la recuperación de la morosidad en la empresa.

En Ecuador, Fiallos (2017) analizó las determinantes de morosidad macroeconómicas en la banca privada. Siendo su objetivo conocer cómo afectan las variables macroeconómicas en la morosidad. Su investigación fue con el empleo de la estadística. La población fueron los reportes crediticios. Concluyó que la morosidad, ha sido otorgada con mayor frecuencia para créditos de consumo y microcrédito.

A entender del autor, las variables microeconómicas si impactan en la morosidad de la banca en ecuador.

En Ecuador, Cabezas (2017) realizó una investigación sobre la afectación de la morosidad en la rentabilidad. Su objetivo fue analizar la morosidad y cómo impacta en la rentabilidad. Con una investigación descriptiva-explicativa y una población de 6 personas. Concluyendo que la morosidad se ha incrementado afectando así la rentabilidad.

A entender del autor, es importante realizar un análisis a las cuentas por cobrar para detectar oportunamente las deudas morosas.

1.2.2 Nacional

En Cusco, Soto (2019) evaluó el Riesgo en el crédito y su incidencia en las cuentas incobrables en Peru-Inka. Su objetivo fue analizar los créditos y

determinar cómo incide en la morosidad. Su investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptivo. Su población fueron 11 analistas. Concluye que el nivel de riesgo es medio.

A entender del autor, es importante realizar una evaluación a los créditos otorgados para determinar el nivel de riesgo que éstas tienen en ingresar a morosidad para poder tomar decisiones oportunas.

En Lima, Moncada y Rodríguez (2018). Analizaron los factores que afectan la morosidad en las empresas Pyme. Por ello su objetivo fue cuáles fueron estos factores que afectan la morosidad. Su investigación fue con enfoque cualitativo. Su población fueron la pequeña y mediana empresas del Banco. Concluyó que los factores fueron falta de planificación, la liquidez.

Del autor, es necesario analizar qué factores están conllevando a los usuarios de los créditos a caer en morosidad. Por ello es importante una evaluación previa de los clientes antes de otorgar los créditos.

Manya (2018). Investigó en Lima sobre la morosidad incide en los resultados de empresarios. Su finalidad es determinar como la morosidad incide en rentabilidad. Su metodología es correlacional. Tuvo una población de 536 empresas. La técnica es encuesta. Concluye que la rentabilidad no se ve afectada por la morosidad.

Si bien es cierto el autor demuestra que la morosidad no afecta a la rentabilidad, se debe de igual forma analizar paulatinamente estos indicadores, debido a que la utilidad es fundamental en toda organización.

En Lima, Godoy (2018) Investigó sobre estrategias para evaluar la morosidad, su fin es encontrar como se relaciona la cobranza y morosidad. La investigación es descriptiva, tuvo una población de 32 colaboradores. La técnica utilizada fue análisis documental. Concluye que la estrategia establece una incidencia entre ambas variables.

A decir de este autor la empresa debe de contar con herramientas como la cobranza, que ayuden a recuperar la carta morosa. Estas estrategias tienen que ser diseñadas de forma efectiva y socializadas con los miembros de la organización.

En Lima, Meneses (2018) estudió el sistema Web de gestión de cobro en Mercobu. Su objetivo fue el diseño un modelo de gestión de cobranza. Su metodología fue propositiva. Su población fueron 2 personas.

En Trujillo, Castro y Elías (2017) realizaron una tesis en relación con los créditos de consumo y morosidad. Se estableció como se relacionan los créditos de consumo y la morosidad. Su metodología fue mixta. Con una población de 39 clientes. Utilizó como técnica el análisis documental. Concluyendo que los créditos analizados no han sido otorgados cumpliendo procedimientos.

Según estos autores para el otorgamiento de los créditos se deben de cumplir de forma cabal y categórica con las políticas de créditos, puesto que de este cumplimiento se va a ver el tipo de morosidad.

En Tacna Calloapaza (2017). Su objetivo fue determinar si la morosidad ha incidido en la gestión crediticia. Su investigación fue descriptiva y la población 20 personas. Concluye que la evolución de la morosidad ha sido desfavorable.

A decir del autor, es necesario realizar una evaluación de la morosidad de tal forma que permita determinar cómo se están llevando a cabo los controle sobre dichas cuentas que permita evaluar la gestión crediticia.

1.2.3 Local

Pacheco M. (2019) evaluó la morosidad en una empresa transportes, por ello su objetivo fue establecer el nivel de morosidad. Su investigación fue descriptiva propositiva. Su población fue 1 persona.

A entender del autor, es necesario evaluar la morosidad y las causas que conllevan a ello, siendo importante que la empresa no descuide realizar una evaluación periódica y de manera sostenible al rubro de cuentas por cobrar.

Inga (2018), investigó las políticas de cobro para reducir la morosidad. Busco ver incidencia que existe de las estrategias de cobro y la mora. Su investigación fue no experimental. Su población es 34 personas. Utilizó el cuestionario. Concluyendo que existe una buena gestión de cobranza por esto la morosidad es baja.

El autor establece que las estrategias de cobranza acertadas ayudan a que las empresas tengan controlados sus indicadores de morosidad, no obstante, se tiene que revisar otras alternativas paralelas como el análisis de ratios.

Ayala (2018). Realizó la tesis referida a la aplicación de Políticas de cobranza para bajar la morosidad. Su objetivo proponer estrategias de cobranza. La metodología fue descriptiva. La población fue de 10 colaboradores, utilizaron como técnica la encuesta. Concluyó que el elevado índice de morosidad se debe a la realidad económica de cada cliente.

Para el autor los niveles de mora, están supeditados a la economía de los usuarios, por lo que es necesario que antes de otorgar un crédito se haga un estudio de todos los elementos que conforman los ingresos de un potencial cliente.

Flores (2018), investigó sobre las estrategias para disminuir la morosidad. Su objetivo fue elaborar las estrategias para disminuir la morosidad. Su investigación es descriptiva, su población los trabajadores del cobro, concluyó que sus políticas de cobranza necesitaban un replanteamiento.

A decir del autor, si bien es cierto las empresas tienen estrategias de cobro, estas deben estar en constante monitoreo para ver su efectividad. De ser el caso se deben de corregir en el camino para lograr su efectividad.

Nole (2016). A decir del autor, es necesario evaluar las estrategias que esté aplicando la empresa para ver si están siendo efectivas y si están impactando en la recuperación de las cuentas morosas.

Chero y Paredes (2016). Su objetivo fue determinar las estrategias crediticias aplicadas en la recuperación de la deuda morosa. Su investigación fue descriptiva, la población fue de 6 personas. A decir del autor, es necesario realizar una evaluación periódica a las estrategias que se estén aplicando para determinar el impacto que éstas causas en los índices de morosidad.

Coronel (2016) Su objetivo fue establecer las estrategias que guarden relación con la morosidad. Su investigación fue descriptiva y su población la constituyeron 32 personas. A entender del autor, es importante la utilización de estrategias de cobranza porque ello va a permitir que la empresa pueda recuperar sus cuentas que se encuentran en condición de morosas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Morosidad

Concepto

Consiste en retraso una obligación que ha tenido una fecha establecida. La morosidad es medible a través de indicadores en función a la totalidad del crédito otorgado” (Cámara Comercio de Lima, 2014, p. 7).

Según Gonzales y Vaz (2014) manifiestan que la morosidad se da cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido. Las cuentas por cobrar tienen que ser constantemente analizadas por la empresa, a fin de poder ver su evolución. (pág. 4)

Según Brachfield (2010) la morosidad viene hacer el incumplimiento o aplazamiento en los compromisos de pago contraídos. En la morosidad existen diversos factores como sociales, culturales, políticos, económicos, y ahora también sanitarios, de allí su complejidad para lograr un real entendimiento.

Para Aguilar y Camargo (2003) afirman que la morosidad afecta al sistema financiero. Definitivamente la morosidad afecta a los indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad, incluso llega a poner en peligro la sostenibilidad de la organización.

Cuentas por cobrar

Son derechos derivados de la venta al crédito a los clientes, el cual queda concretado con el pago de la deuda de un bien o servicio. (Flores, 2013, citado en Gómez, 2016).

Índice de morosidad

Indicador porcentual que se encuentra luego de dividir las cobranzas vencidas y la cobranza total. Es uno de las razones que más se emplean para evaluar el riesgo. Se tiene que analizar constantemente su fluctuación y evolución para poder tomar decisiones.

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \text{Índice de morosidad.}$$

La morosidad se origina por diversas causas, como son el desconocimiento de las políticas de crédito, capacidad de pago, el crédito otorgado no es invertido para lo que fue solicitado, sobreendeudamiento del cliente, esto acarrea un cumulo de problemas en las instituciones micro financieras.

Ratio Rotación de cartera.

Mide la periodicidad para recuperar la cobranza. Su finalidad. (Guillén, 2001).

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar X 360}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

Saldos Contables

Gabarda (1998), indica que resulta de la diferencia entre las cuentas deudoras y acreedoras. Facilitando los análisis previos al establecimiento de los estados financieros.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera analizar la Gestión de Cobranza para la Disminución de Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Va a beneficiar principalmente a la empresa, puesto que tendrá un análisis de sus indicadores de morosidad, a través de ratios financieros, que le va a permitir tomar decisiones acertadas. Además, la investigación sirve como referente para la

comunidad universitaria, que deseen conocer sobre teorías de morosidad. Finalmente se beneficia a la sociedad, debido a que se les podrá orientar mejor para la compra de sus valores, evitando caer en mora, ganando ambas partes.

1.6. Hipótesis

La Gestión de Cobranza para la Disminución de Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, son altos.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la Gestión de Cobranza para la Disminución de Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo

1.7.2. Objetivos específicos

Evaluar la rotación de las cuentas por cobrar de los periodos 2018 y 2017.

Diagnosticar la variación de las cuentas por cobrar de los periodos 2018 y 2017.

1.8. Limitaciones

Se tuvo una reserva por parte de la empresa para poder brindar información contable, sin embargo, posteriormente se pudo tener acceso. El tema de la pandemia actual también imposibilitó tener un contacto más cercano con la Compañía.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

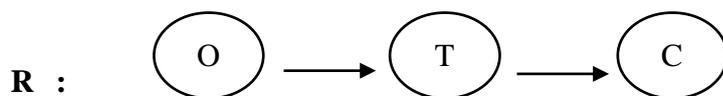
2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo

Descriptiva. - Según Hernández (2010), se encargan en describir, analizar y diagnosticar las variables. Se analizó la morosidad Titanio SAC

2.1.2 Diseño

No experimental – Transversal, puesto que según Hernández (2010) las variables no se manipulan. Así mismo es transversal, puesto que los instrumentos se aplican en una sola fecha.



Donde:

- R = Realidad de la empresa
- O = Observación
- T = Teoría que sustenta la propuesta
- C = Conclusión

2.2 Población y muestra

2.2.1. Población

Bernal (2010) Se consideró a 08 colaboradores

Tabla 1 Población

Contable	2
Ventas	2
Secretaria	2
Operarios	2
Total	08

2.2.2. Muestra

Bernal (2010) Para el caso se tomó como muestra a 04 trabajadores

Tabla 2 Muestra

Área Contable	2
Área de Ventas	2
Total	04

2.3 Variables, Operacionalización

Tabla 3 Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Morosidad (Variable dependiente)	Brachfield (2010) incumplimiento o aplazamiento en los compromisos de pago contraídos. En la morosidad existen diversos factores como sociales, culturales, políticos, económicos, y ahora también sanitarios, de allí su complejidad para lograr un real entendimiento.	Retraso de una obligación que ha tenido una fecha establecida.	Rotación de cartera	Cuentas por cobrar X 360	<ol style="list-style-type: none"> 1. Créditos aprobados. 2. Créditos otorgados por relaciones personales 3. Brindar una información incompleta o falsa al cliente 4. Sobreendeudamiento 5. Ratio Rotación de cartera 6. Cuentas por cobrar promedio X 360 7. Ventas anuales 8. Rotación anual 	Ratio Rotación de cartera	<p>Técnica: Análisis documental</p> <p>Instrumento: Guía de análisis documental</p>

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Análisis documental

Hernández (1999), se analizó los estados financieros como los balances y estados de resultados, para verificar los niveles de morosidad.

2.4.2. Instrumento

Guía de análisis documental.

Jiménez (1996) se elaboró una guía para poder analizar los estados financieros, como lo son el balance y estado de resultados.

2.4.3. Validez

Se validó a través del juicio de expertos, para poder aplicar los instrumentos elaborados.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se realizó por la prueba de alfa de cronbach. Para diagnosticar la pertinencia del instrumento.

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se empleó la estadística. Se aplicó el cuestionario, previamente validado para su aplicación en el campo a la muestra seleccionada. Una vez recolectada la información se procedió a ser tabulada en S.P.S.S. versión 25 para diseñar las tablas y figuras para la discusión de los objetivos planteados.

3. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

A. Analizar el nivel de morosidad de la empresa Titanio S.A.C., Chiclayo.

Se aplicó un análisis documental a la información financiera, específicamente al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2017 y 2018. Los cuales se presentan:

Tabla 4 Estados de Resultados 2017



**CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.**

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31/12/2017
(Expresado en Soles)

VENTAS NETAS	S/ 4,023,434
COSTO DE VENTAS	<u>S/ 2,451,789</u>
UTILIDAD BRUTA	S/ 1,571,645
Menos	
GASTOS DE VENTAS	S/ 104,048
GASTOS ADMINISTRATIVOS	<u>S/ 155,067</u>
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 1,312,530
GASTOS FINANCIEROS	S/ 28,173
GASTOS DIVERSOS	S/ 2,990
INGRESOS FINANCIEROS	S/ 0
OTROS INGRESOS GRAVADOS	<u>S/ 930</u>
UTILIDAD ANTES DE PART. E IMPTOS	S/ 1,282,297
IMPUESTO A LA RENTA	<u>S/ 367,313</u>
UTILIDAD NETA	<u>S/ 914,984</u>

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2017



Luz Roberto Carrasco Falcón
CEO y Director General
REG. COMERCIAL N.º 004882

Tabla 6 Estado de Situación 2017



**CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.**

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC
ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(Expresado en Soles)

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO EQUIVALENTE EFFECTIVO(NOTA 01)	S/ 1,599,820	TRIBUTOS POR PAGAR(NOTA 05)	S/ 525,943
EXISTENCIAS(NOTA 02)	S/ 1,274,034	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS(NOTA 06)	S/ 1,205,375
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES(NOTA 03)	S/ 801,910	OBLIGACIONES FINANICERAS(NOTA 07)	S/ 368,776
		CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 08)	S/ 30,478
		BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES(NOTA 09)	S/ 0
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 2,130,572
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 3,615,764	PASIVO NO CORRIENTE	
		OBLIGACIONES FINANICERAS(NOTA 10)	S/ 123,305
		CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 11)	S/ 126,916
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/ 250,221
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	S/ 2,381,393
INMUE,MAQ Y EQUIP(NETO)(NOTA 04)	S/ 420,301	PATRIMONIO	
		CAPITAL	S/ 20,000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 420,301	RESULTADOS ACUMULADOS	S/ 719,688
		UTILIDAD DEL PERIODO	S/ 914,984
TOTAL ACTIVO	S/ 4,036,065	TOTAL PATRIMONIO	S/ 1,654,672
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 4,036,065

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2017


Luz Rosario Garcia Pisco
 C.E. 9434, SUJICO COLEMANO
 MAT. 04-4562

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA "TITANIO SAC"
 DIRECCION: PLAZA ARRIAGA NO. 1179 - CHICLAYO
 TELEFONO: 074-721449 - 7214499
 CORREO: titanio@titanio.com

Tabla 8 Rotación de las cuentas por cobrar 2018

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}}$$
$$\frac{399,335 * 360}{4,119,061}$$
$$\frac{143,760,600}{4,119,061}$$
$$34.90 \text{ días}$$

$$\text{Rotación Anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

$$\frac{360}{35}$$
$$10.31 \text{ veces}$$

Análisis e Interpretación

De la tabla 8 se desprende que la evaluación de los estados financieros ha determinado que las deudas de clientes en el año 2018 han rotado 10.31 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 34.90 días.

Tabla 9 Rotación de las cuentas por cobrar 2017

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}}$$

$$\frac{801,910 * 360}{4,023,434}$$

$$\frac{288,687,600}{4,023,434}$$

71.75 días

$$\text{Rotación Anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

$$\frac{360}{72} = 5.02 \text{ veces}$$

Análisis e Interpretación

De la tabla 9 se desprende que la evaluación de los estados financieros ha determinado que las deudas de clientes en el año 2017 han rotado 5.02 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 71.75 días.

Tabla 10 Cuadro comparativo de Rotación de cartera

	2018	2017	Variación
Rotación de cartera en días	34.90	71.75	-36.85
Rotación de cartera en veces	10.31	5.02	5.30

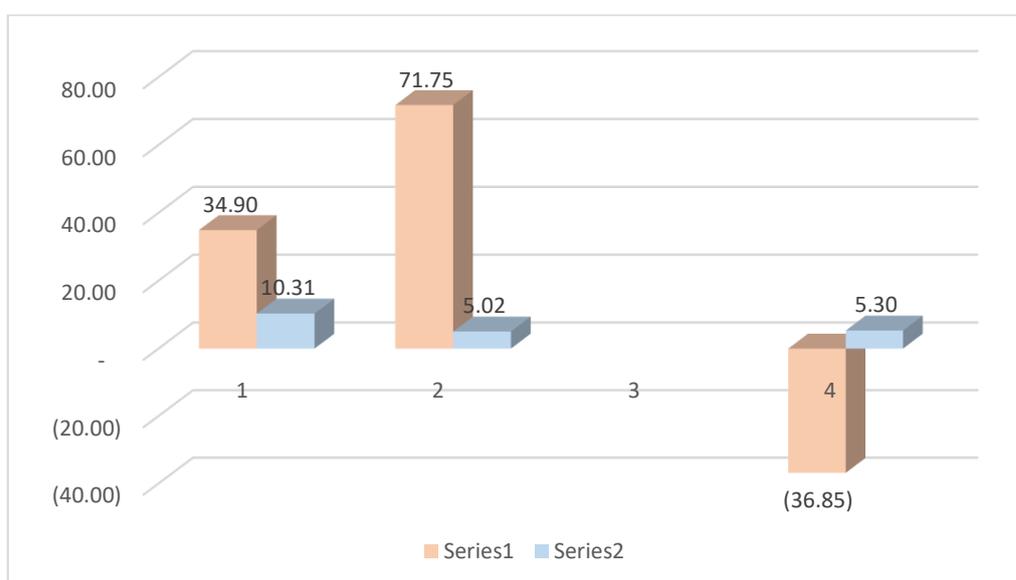


Figura 1 Comparación de Rotación de Cartera 2018-2017

Análisis e Interpretación

De la tabla 10 y la figura 1 se desprende que la evaluación de la rotación de cartera nos muestra que en el 2018 ha habido una disminución de los días de recuperación de las cuentas morosas a 34.90 días Comparado con el 2017 lo que equivale a 36.85 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 5.30, comparado con el 2017.

4 DISCUSION

4.1. Discusiones

A). Objetivo general. Analizar la Gestión de Cobranza para la Disminución de Morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo. Del análisis se determina que las cuentas morosas del año 2018 frente al 2017 han disminuido, sin embargo, éstas siguen siendo altas, considerando que representan el 9.69 de sus ingresos netos.

Los resultados guardan relación con la investigación de Moncada y Rodríguez (2018). Analizaron los factores que afectan la morosidad en las empresas Pyme. Por ello su objetivo fue cuáles fueron estos factores que afectan la morosidad. Su investigación fue con enfoque cualitativo. Su población fueron la pequeña y mediana empresas del Banco. Concluyó que los factores que afectan a la morosidad fueron la falta de planificación financiera, la liquidez.

B). Objetivo específico 1. Evaluar la rotación de las cuentas por cobrar de los periodos 2018 y 2017. La cobranza en el año 2018 ha rotado 10.31 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 34.90 días. La cobranza del 2017 ha rotado 5.02 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 71.75 días.

Esto significa que han disminuido los días de recuperación de las cuentas morosas a 34.90 días Comparado con el 2017 lo que equivale a 36.85 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 5.02 en el 2018, comparado con el 2017 (Ver tabla 8 y 9)

Los resultados encontrados guardan relación con la investigación de Mancheno (2018), en Ecuador investigó las causas de la morosidad. Su objetivo: establecer factores que llevan a incurrir en morosidad. La metodología es no experimental, la técnica es la entrevista. La población es los bancos de Ecuador. Concluye que el costo del crédito otorgado es la causante de la morosidad.

Para Brachfield (2010) es el retraso de una obligación que ha tenido una fecha establecida. Lo que implica una constante evaluación de los índices de morosidad que se muestran en sus estados financieros.

C). Objetivo específico 2. Diagnosticar la variación de las cuentas por cobrar de los periodos 2018 y 2017. De la tabla 10 y la figura 1 se desprende que la evaluación de la rotación de cartera nos muestra que en el 2018 ha habido una disminución de los días de recuperación de las cuentas morosas a 34.90 días Comparado con el 2017 lo que equivale a 36.85 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 5.30, comparado con el 2017. Esto significa que las cuentas por cobrar de un periodo a otro han variado de forma positiva.

Para Aguilar y Camargo (2003) sostiene que la morosidad repercute al sistema financiero. Definitivamente la morosidad afecta a los indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad, incluso llega a poner en peligro la sostenibilidad de la organización.

Los resultados encontrados se relacionan con Buitron y De la Cruz (2017), en Ecuador buscaron analizar los niveles de morosidad. Su objetivo: evaluar los índices de morosidad. Su metodología fue exploratorio. La población de 20 tiendas. La técnica, la entrevista. Llegó a la conclusión que el 50% de las ventas son realizadas al crédito.

5 CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Del análisis se determina que las cuentas morosas del año 2018 frente al 2017 han disminuido, sin embargo, éstas siguen siendo altas, considerando que representan el 9.69 de sus ingresos netos.

Del análisis de las cuentas por cobrar se determinó que la rotación de cartera nos muestra que en el 2018 han disminuido los días de recuperación de las cuentas morosas a 34.90 días Comparado con el 2017 lo que equivale a 36.85 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 5.30 en el 2018, comparado con el 2017.

La evaluación de la rotación de cartera nos muestra que en el 2018 ha habido una disminución de los días de recuperación de las cuentas morosas a 34.90 días Comparado con el 2017 lo que equivale a 36.85 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 5.30, comparado con el 2017. Esto significa que las cuentas por cobrar de un periodo a otro han variado de forma positiva.

5.2. Recomendaciones

Se debe efectuar de manera sostenible un análisis de la morosidad para determinar los niveles que muestra a una fecha determinada que permita la aplicación de estrategias.

El Gerente de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo, debe analizar constantemente el rubro de cuentas por cobrar para determinar cuál es la rotación de su cartera morosa y los días de recuperación de las cuentas morosas.

Se debe realizar un diagnóstico a las cuentas por cobrar para establecer como éstas varían de un período a otro, de tal forma que se puedan tomar medidas oportunas.

6 REFERENCIAS

- Aguilar & Camargo. (2013). Análisis De La Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) En El Perú.
- Ayala S. (2017). Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque.
- Brachfield, J., (Jun 2010). Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales.
- Buitrón, L y De la Cruz, E (2017). Análisis de los niveles de: morosidad en el pago de créditos a las tiendas de víveres y su incidencia en la dinámica operacional de las micro - empresas ubicadas en el cantón Santa Cruz - barrio Alborada.
- Cabezas C, (2017). Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015.
- Calloapaza C. (2017). El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. Y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014.
- Chero V. y Paredes A. (2016). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015.
- Castillo, N (2019) Morosidad afecta a los bancos y las cajas. Artículo. Diario el Comercio.
- Castro, J y Elías, R (2017) Los créditos de consumo y su relación con la morosidad de Edpyme Marcimex, agencia Junín distrito Trujillo, año 2016.
- Coronel H. (2016) Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015.

Gestión (2018) Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. Artículo.

Fiallos J. (2017) Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador.

Flores, M. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque - 2017.

Flores, J. (2013). Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Lima, Perú: Santo Domingo

Gabarda, L. (1998). Contabilidad General y Tesorería. España: Centro de publicaciones, secretaria general y técnica.

Godoy, Y. (2018). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.

Gonzales J. & Vaz. R. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días.

Guillén, J (2001). “Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la crisis Bancaria Peruana”.

Inga, T. (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.

Lideres (2016) La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. Artículo.

Mancheno, D. (2018). Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador. Ecuador.

Manya, E. (2018). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017.

- Ocaña, E (2017) Determinantes de la morosidad en el sistema bancario ecuatoriano. Artículo. Dirección Nacional de Estudios e Información.
- Meneses R. (2018). Sistema Web para la gestión de cobranza en la Empresa Mercobus S.A.C.
- Moncada P y Rodríguez (2018). En el Banco Internacional del Perú – Interbank. (Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.)
- Nole, G (2016). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015.
- Pacheco M. (2019) Morosidad en la empresa transportes Calin S.A.C. – Chiclayo (Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.)
- Soto T. (2019) Riesgo de crédito y tratamiento de las cuentas incobrables de la cooperativa de ahorro y crédito Peru-Inka LTDA.Sicuni periodo 2018.
- Ugalde (2018). La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018.
- Vidal S. (2017). La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile. (Tesis de grado. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile).

ANEXOS



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo Luis Enrique Tirado Paz, identificado con DNI N° 16657468, en calidad de Gerente General de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. con poder inscrito en la Partida Electrónica N°11194658, autorizo a los señores Joel Zavaleta Caro y Víctor David Zurita García, estudiantes de X ciclo de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de su trabajo de investigación titulado "Morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo" el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipan.

Chiclayo, junio del 2020

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.

Luis Enrique Tirado Paz
GERENTE

Luis Enrique Tirado Paz
Gerente General
DNI N° 16657468

Matriz de consistencia

GESTION DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO

Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿En qué medida, la gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo?	Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.	Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.	La gestión de cobranza permite disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo	Gestión de cobranza	Estrategias	Cuentas por cobrar x 360	Técnica: Encuesta
		Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.			Tipos de cobranza	Ventas	Instrumento: Cuestionario
		Diseñar un plan de estrategias en la gestión de cobranza para disminuir de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.					
		Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.		Morosidad	Rotación de cartera Rotación anual	<u>360 días</u> Rotación de cartera	Técnica: Análisis documental Instrumento: Guía de análisis documental

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MAX ALEJANDRO TEPE SÁNCHEZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	JEFE DE ADMINISTRACIÓN UGEL CHICLAYO
GESTION DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Zurita García Víctor David Bach. Zavaleta Caro Joel	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Diseñar un plan de estrategias en la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 10 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		
Cuestionario		

<p>Las políticas incluyen el contacto con el cliente, cobranza segmentada por niveles de riesgo y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de Pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye en el desarrollo de actividades y destrezas para lograr la recaudación o cobro de deudas morosas</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye la segmentación la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con el personal adecuado para efectuar la cobranza a nivel administrativo</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La empresa cuenta con una entidad especializada en la gestión de cobranza</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza visitas personales al cliente moroso</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza cobranza por vía telefónica</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 12 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p> <p> </p> <p> </p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p> </p> <p> </p>	

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACION

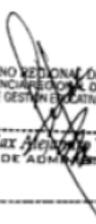
JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Gestión Pública, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Víctor David Zurita García y Joel Zavaleta Caro, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio 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 19 de mayo de 2020


GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCACIONAL LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Max Tepe Sánchez
DNI N° 44919606

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	
GESTION DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Zurita García Víctor David Bach. Zavaleta Caro Joel	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Diseñar un plan de estrategias en la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 10 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		
Cuestionario		

<p>Las políticas incluyen el contacto con el cliente, cobranza segmentada por niveles de riesgo y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de Pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye en el desarrollo de actividades y destrezas para lograr la recaudación o cobro de deudas morosas</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye la segmentación la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La estrategia de cobranza incluye educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con el personal adecuado para efectuar la cobranza a nivel administrativo</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La empresa cuenta con una entidad especializada en la gestión de cobranza</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza visitas personales al cliente moroso</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza cobranza por vía telefónica</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 12 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>5. COMENTARIOS GENERALES</p> <p> </p> <p> </p>	
<p>6. OBSERVACIONES</p> <p> </p> <p> </p>	

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ, Magister en Tributación, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento (CUESTIONARIO) elaborada por: Víctor David Zurita Garcia y Joel Zavaleta Caro, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo."

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 19 de mayo del 2020


Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

C.P.C Edgard Chapoñan Ramirez
DNI N° 43068346

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

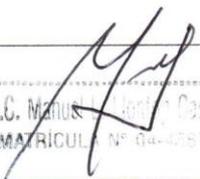
NOMBRE DEL JUEZ		MANUEL ELONTOP CASTILLO
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	26 AÑOS
	CARGO	INDEPENDIENTE.
GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Zurita García Víctor David Bach. Zavaleta Caro Joel	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Diseñar un plan de estrategias en la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. ▪ Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 10 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		

Cuestionario

<p>Las políticas incluyen el contacto con el cliente, cobranza segmentada por niveles de riesgo y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de Pago</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La estrategia de cobranza incluye en el desarrollo de actividades y destrezas para lograr la recaudación o cobro de deudas morosas</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La estrategia de cobranza incluye la segmentación la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La estrategia de cobranza incluye educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza.</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La empresa cuenta con el personal adecuado para efectuar la cobranza a nivel administrativo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>La empresa realiza llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>La empresa cuenta con una entidad especializada en la gestión de cobranza</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza visitas personales al cliente moroso</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa realiza cobranza por vía telefónica</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>12</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 C.P.C. Manuel José Castillo
 MATRICULA N° 04-4587

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Manuel Leopoldo Lloritop Castillo, Contador Público Colegiado, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Víctor David Zurita García y Joel Zavaleta Caro, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio 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 19 de mayo de 2020



C.P.C. Manuel Lloritop Castillo
MATRICUL. N° 04-4557

C.P.C Manuel Leopoldo Lloritop Castillo

DNI N° 17521221

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Edgard Chapoñan Ramírez**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0725 – FACEM – USS - 2020**, del (los) estudiantes (s), **Victor David Zurita Garcia** y **Joel Zavaleta Caro** Titulada **MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., Chiclayo**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de octubre de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%