



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

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

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Zurita García Víctor David
<https://orcid.org/0000-0001-5667-8273>

Bach. Zavaleta Caro Joel
<https://orcid.org/0000-0002-3993-3452>

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572x>

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

Pimentel – Perú
2021

Aprobación de la Tesis

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

Asesor Metodológico

Asesor Especialista

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, quines me enseñaron a lo largo de mi vida a ser una buena persona con principios y valores, a toda mi familia que me apoyo desde un inicio, a las personas que se fueron sumando en el transcurso de la carrera y a quienes ya no continuaron en este camino, a nuestro docente Mg, Vidaurre García Wilmer Enrique que con toda su enseñanza nos impulsa a ser grandes profesionales y porque gracias a sus conocimientos transmitidos nos ayudan a convertirnos en grandes profesionales.

Victor David Zurita Garcia

A mis padres.

Gracias por el apoyo moral y entusiasmo que me brindaron día a día en esta etapa profesional, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades; ya que para toda adversidad hay una solución.

A nuestro Asesor

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique, por su dedicacion para compartir sus conocimientos y toda su experiencia profesional en donde gracias a ello hoy en dia somos profesionales exitosos.

Joel Zavaleta Caro

Agradecimiento

Antes que todo agradecer a nuestro creador, porque gracias a Él hemos podido llegar hasta estas instancias de nuestra carrera

También agradecer a nuestros familiares, ya que gracias a su comprensión y apoyo incondicional en este camino nos permiten lograr nuestros objetivos para así llegar al éxito.

Victor David Zurita Garcia

A Dios

Por brindarme la vida y salud, para poder desarrollar y llegar a concluir mis estudios satisfactoriamente y de esa manera obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mi Familia

Por estar siempre presente he inculcar demostrar valentía en el desarrollo de mi trabajo.

Joel Zavaleta Caro

Resumen

La tesis Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, tiene como objetivo Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. La investigación se encuentra sustentada en la teoría de Morales y Morales (2014) para la gestión de cobro y Brachfield (2010) para Morosidad. La metodología es descriptiva, propositiva, no experimental, transversal. La población está conformada por 8 personas siendo su muestra 4 personas. Siendo su técnica s la encuesta y el análisis documental. La confiabilidad se determinará por Alfa de Cronbach y la validez del documento se llevará a cabo con juicio de expertos. Finalmente, la propuesta de estrategias de gestión de cobranza sí disminuye la morosidad, la misma que se compone de tres dimensiones, Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza.

Palabras Clave: Gestión, Cobranza y Morosidad.

Abstract

The thesis Collection management to reduce delinquency in the company Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, aims to propose collection management strategies that allow to reduce the delinquency of Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. The research is based on the theory of Morales and Morales (2014) for collection management and Brachfield (2010) for Delinquency. The methodology is descriptive, propositional, non-experimental, transversal. The population is made up of 8 people and its sample is 4 people. Being his technique the survey and documentary analysis. Reliability will be determined by Cronbach's Alpha and the validity of the document will be carried out with expert judgment. Finally, the proposal for collection management strategies does decrease delinquencies, which is made up of three dimensions: Establish collection management, determine the types of collection and determine the forms of collection.

Key Words: Management, Collection and Delinquency.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Aprobación de la Tesis | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| Índice..... | vii |
| Índice de Tablas..... | ix |
| Índice de Figuras..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 11 |
| 1.1.1. Internacional | 11 |
| 1.1.2. Nacional | 12 |
| 1.1.3. Local | 13 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 14 |
| 1.2.1. Internacional..... | 14 |
| 1.2.2. Nacional..... | 17 |
| 1.2.3. Local..... | 20 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 22 |
| 1.3.1. Gestión de cobranza..... | 22 |
| 1.3.2. Morosidad..... | 26 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio..... | 28 |
| 1.6. Hipótesis..... | 29 |
| 1.7. Objetivos..... | 29 |
| 1.7.1. Objetivos General..... | 29 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 29 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 30 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 30 |
| 2.1.1. Tipo | 30 |
| 2.1.2. Diseño | 30 |
| 2.2. Población y muestra..... | 31 |
| 2.2.1. Población..... | 31 |
| 2.2.2. Muestra | 32 |
| 2.3. Variables, Operacionalización..... | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.1. Variables | 32 |
| 2.3.2. Operacionalización | 33 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.. | 35 |
| 2.4.1. Técnicas..... | 35 |
| 2.4.2. Instrumentos..... | 35 |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos..... | 36 |
| 2.6. Aspectos éticos | 36 |
| 2.7. Criterios de Rigor científico..... | 36 |
| III. RESULTADOS | 38 |
| 3.1. Tablas y Figuras | 38 |
| 3.2. Discusión de resultados | 52 |
| 3.3. Aporte científico..... | 54 |
| 3.3.1 Presentación | 54 |
| 3.3.2 Resumen..... | 54 |
| 3.3.3 Abstract..... | 55 |
| 3.3.4 Planteamiento del problema | 56 |
| 3.3.5 Objetivos..... | 56 |
| 3.3.6 Justificación | 57 |
| 3.3.7 Fundamentos teóricos | 57 |
| 3.3.8 Bases teóricas..... | 58 |
| 3.3.9 Normatividad y/o políticas..... | 58 |
| 3.3.10 Características de la propuesta | 59 |
| 3.3.11 Misión, Visión, Valores..... | 60 |
| 3.3.12 Estrategias a implementar | 61 |
| 3.3.13 Plan de trabajo | 65 |
| 3.3.14 Recursos | 65 |
| 3.3.15 Presupuesto..... | 66 |
| 3.3.16 Estructura organizacional | 67 |
| 3.3.17 Costos y beneficios | 67 |
| 3.3.18 Medidas de control..... | 71 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 72 |
| Conclusiones | 73 |
| Recomendaciones..... | 74 |
| Referencias..... | 75 |
| ANEXOS..... | 81 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población..... | 31 |
| Tabla 2 Muestra..... | 32 |
| Tabla 3: Variables..... | 32 |
| Tabla 4: Variable independiente..... | 33 |
| Tabla 5: Variable dependiente..... | 33 |
| Tabla 6: Estrategias de cobranza..... | 38 |
| Tabla 7: Dimensión: Estrategias de cobranza | 39 |
| Tabla 8: Dimensión: Tipos de cobranza..... | 39 |
| Tabla 9: Dimensión: Formas de cobranza..... | 41 |
| Tabla 10: Estados de Resultados 2018..... | 44 |
| Tabla 11: Estados de Resultados 2019..... | 44 |
| Tabla 12. Balance de situación..... | 46 |
| Tabla 13: Rotación de las cuentas por cobrar 2018 | 48 |
| Tabla 14: Rotación de las cuentas por cobrar 2019 | 49 |
| Tabla 15: Cuadro comparativo de Rotación de cartera | 50 |
| Tabla 16: Plan de estrategias de cobranzas | 51 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Dimensión: Estrategias de cobranza | 39 |
| Figura 2: Dimensión: Tipos de cobranza | 40 |
| Figura 3: Dimensión: Formas de cobranza..... | 41 |
| Figura 4: Comparación rotación de cartera 2019-2018 | 50 |

I. INTRODUCCIÓN

El sector construcción en el Perú viene aportando mucho a nuestra economía, dada su contribución continua en la creación de servicios básicos como viviendas, puentes, carreteras, colegios, hospitales, entre otros. La morosidad es una situación por la que atraviesan todas las empresas y en muchos casos causante del cierre de muchas empresas. El sector construcción no es ajena a esto, en algunos casos estas empresas otorgan créditos a sus clientes. Sin embargo; gran parte de ellos incumplen el compromiso de sus cuotas generando así elevados índices de mora, la cual se agudiza con la ausencia de políticas de cobranza que les permita la recuperación de los créditos otorgados.

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Internacional

En España, la revista Centro Informativo de la Construcción (2015), en su artículo sobre la morosidad, analiza el difícil momento económico que azota el sector construcción. Analizó la morosidad relacionada con las hipotecas inmobiliarias reflejó un 5.2%. En relación a las hipotecas para viviendas mostró los primeros 6 meses 542, 422 millones de euros.

El analista de la revista Centro Informativo de la Construcción, determinó un gran problema de la morosidad en empresas del sector construcción de España y esto debido a la escasa liquidez de los clientes y la falta de gestión por parte de las empresas para recuperar las deudas morosas.

En Argentina, Rosario Plus (2018) la Cámara de Empresas Inmobiliarias se encuentran alarmados por la elevada morosidad que vienen mostrando las empresas del rubro. La morosidad se elevó de 1.8% a 3% a inicios del año, y a finales está en 5%. Y a esto se suma la rescisión de contratos que van de uno por día representando el 10% del total.

La Cámara de Empresas Inmobiliarias de Argentina deja ver cómo afecta la morosidad a las empresas inmobiliarias debido a la falta de liquidez de los clientes, generado por la inestabilidad de la economía.

En Nicaragua, Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017) destaca en su artículo cuáles son los elementos que han incidido en elevar los índices de morosidad en las cooperativas del país, esto debido a la falta de implementación de estrategias crediticias. Esta ausencia estratégica conlleva a que las empresas no tengan la capacidad de recuperación, afectando de esta forma la liquidez de las empresas.

En este sentido, los autores dejan ver que esta problemática se debe a la ausencia de un manual de cobranza que establezca los procedimientos para la recuperación de la morosidad y al desconocimiento de las personas al faltar a sus compromisos de pago que acarrea gastos por endeudamiento.

1.1.2. Nacional

Morales y Vargas, (2017) han hecho un estudio del crecimiento que han venido mostrando las empresas peruanas y que han contribuido con el crecimiento económico nacional. Y así como ha crecido la economía también se ha incrementado la morosidad, hecho que ha conllevado a que las empresas replanteen sus protocolos para hacer efectivas las cuentas por cobrar y reducir los niveles de moras.

Para los autores, la morosidad tiene una causa, ello se debe al grado de formalidad que tienen las empresas cuando se constituyen y que de forma paulatina han venido incumpliendo con sus compromisos financieros. Las mejoras en la economía peruana tienen el riesgo de generar un alto grado de morosidad,

Ríos (2018) Evalúa el reporte difundido por Sentinel, donde se refleja que la morosidad que muestra que la morosidad que presenta el sistema financiero llegó al 5.53% al mes de abril., siendo esta cifra baja si se compara con la que muestran los créditos hipotecarios, que comparados con el fono Mi Vivienda estos porcentajes fueron del 2.78% al 4.21%, respectivamente.

Según el artículo periodístico se puede observar que los clientes que no pueden pagar sus créditos no tienen otra opción que entregar sus propiedades ante la incapacidad económica de cumplir con la deuda comprometida.

Solís (2018) estableció diferencias porcentuales en cuanto a la economía peruana, toda vez que esta tuvo una recuperación, lo que origina que las colocaciones crediticias alcance un 5.6%, Sin embargo, este crecimiento económico ha provocado una mayor morosidad en las diversas operaciones contraídas en los diferentes sectores económicos.

Así mismo; el análisis del autor respecto al incremento de la morosidad, se da cuando existe crecimiento económico y las empresas empiezan a otorgar créditos, a pesar de que las economías de las familias no son tan estables y es ahí cuando el descontrol por recuperar la morosidad y la falta de estrategias para ello agudizan este problema.

1.1.3. Local

La Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC, empezó a operar el 01 de junio del año 2014, con RUC 20561291463 se encuentra ubicada en calle Elías Aguirre N° 1123 Lambayeque - Chiclayo - Chiclayo y registra como actividad económica el sector construcción, para poder llevar a cabo su objeto adquiere hectáreas y comercializa de lotes, al contado y al crédito. Si bien es cierto, inició sus actividades en el año 2014, pero fue en julio del 2016 que tiene un despegue considerable, fue en ese instante

en que empezó con su primer proyecto de lotización, generando buenos ingresos mensuales y obteniendo buena rentabilidad, tal es así que en poco tiempo lanzó su segundo proyecto generando los mismo ingresos y rentabilidad y teniendo buena acogida por parte de clientes del sector económico B, C y D, tanta fue la acogida que continuo invirtiendo estando en la actualidad con 10 proyectos de lotización.

Existe una oficina de ventas, contable y un área de atención al cliente, como podemos observar no existe un área de cobranza, es ahí donde recae un problema porque no hay ningún personal que se dedique estrictamente a esta labor, que supervise la deuda de los clientes a quienes se les otorgó crédito, observamos atrasos de pago de hasta 12 meses, clientes a los cuales no se les hacia una llamada telefónica, mucho menos un seguimiento. Según los estados financieros en el año 2017 la cuenta 12.3 reflejaban un saldo de 801,910 soles, en el balance del 2018 refleja un saldo de 200,000 y en balance del 2019 refleja un saldo de 150,000 soles, esto refleja la ausencia de control a las cuentas por cobrar.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Internacional

En Ecuador, Mancheno (2018), investigó sobre las causas de la morosidad. Por ello, su objetivo fue establecer que factores llevan a incurrir en morosidad. La metodología empleada tuvo un diseño no experimental y no transversal, la técnica utilizada fue la entrevista y el análisis documental. La población estuvo conformada por los bancos de Ecuador. Concluye que el costo del crédito otorgado es la causante de que los clientes caigan en morosidad.

Es así, que el autor establece que los elevados costos del crédito otorgado traducido en elevadas tasas de interés hacen poco posible que el cliente pueda cancelar su deuda y se convierta en un deudor moroso.

En Ecuador, Aguilar y Chongo (2017) realizó su investigación relacionado al planeamiento del riesgo en créditos y de la morosidad. Se propuso diseñar un Plan de Riesgo para créditos. Empleó una descriptiva. Siendo su población 10 personas. Utilizó como técnica la observación y la entrevista. Concluye que la empresa no cuenta con un planeamiento para controlar la labor ejercida en el área de cobranza.

A entender del autor, la empresa debe contar con un plan de cobranza que ayude al área de cobranza a ejercer mejor su función, el mismo que debe contener los procedimientos para mejorar la morosidad.

En Ecuador, Buitron y De la Cruz (2017), orientaron su estudio a analizar los niveles de morosidad en empresas ubicadas en barrio Alborada. Tuvo como objetivo evaluar los índices de morosidad. Su metodología fue exploratorio y descriptivo. La población fue de 20 tiendas. Emplearon la entrevista y cuestionario respectivamente. Llegó a la conclusión que el 50% de las ventas son realizadas al crédito.

Por lo expuesto del autor los índices de morosidad guardan relación con los créditos otorgados y el personal de la empresa no determina para que serán utilizados estos créditos. El constante otorgamiento de créditos sin una evaluación previa está agravando la situación de la morosidad.

En Ecuador, Fuentes (2016), se propuso establecer procedimientos de créditos y cobranzas. Por lo que se planteó como objetivo diseñar el modelo para gestionar los créditos y las cobranzas a través de un sistema informático para reducir la morosidad. Su metodología tuvo un diseño descriptivo y emplearon la encuesta y la entrevista. La población fueron 3 personas y el gerente. Concluyendo que el diseño de su propuesta incluye mejoras para la recuperación de créditos.

De esta manera el autor establece que el diseño de los procedimientos para realizar la cobranza permite bajar la morosidad con la utilización del sistema informático.

En Nicaragua, García y Moreno (2015) investigó como incrementó la morosidad en una empresa comercial. Su objetivo fue establecer la morosidad y como ésta se fue incrementando. Su investigación es cualitativa, siendo su instrumento de medición la entrevista. La población fue de 4 trabajadores. Concluyó que la morosidad no incrementa la rentabilidad de la empresa es menor.

En este sentido, esta investigación permite determinar que, la morosidad no controlada, no supervisada y no analizada trae un perjuicio económico a la empresa, afectando la parte financiera de la misma.

En Ecuador, Montesdeoca (2015) investigó sobre La Gestión de Crédito y Cobranza y la Cartera Vencida en una empresa importadora, se planteó como objetivo establecer como se relacionan la Gestión de Crédito y Cobranza la Cartera Vencida. Para ello empleó una metodología descriptiva, transversal no correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores del área de cobranza, y la técnica utilizada fue la encuesta y el análisis documental. Concluyó que la gestión de crédito y cobranza en la empresa no son los adecuados.

A entender del autor, la empresa no está utilizando correctamente los procedimientos de gestión en el otorgamiento del crédito, de ahí que es importante para las empresas establecer bien sus procedimientos para evitar que los clientes entren a cuadros de morosidad.

En Ecuador, Muñoz (2015) investigó sobre los mecanismos de Gestión de Cobranzas y su afectación en la Cartera Vencida en una municipalidad. Su fin fue establecer el grado de relación entre las variables. Para ello empleó una metodología cualitativa. La población

estuvo conformada por los trabajadores del área de cobranza, y la técnica utilizada fue la encuesta. Concluyendo la empresa carece de estrategias de cobranzas.

En este sentido, el autor enfoca su investigación en establecer la relación directa de la administración de los cobros con la cartera vencida, pero ello no sería posible, si no se aplicaran correctamente las estrategias administrativas.

1.2.2. Nacional

En Lima, Yerren, E. (2019). Se propuso estudiar la problemática de las cuentas por cobrar que llevan a la morosidad. Su objetivo fue realizar un estudio a las deudas de los clientes y determinar el índice de morosidad. La investigación es cuantitativa, no experimental. La técnica empleada fue la encuesta y la entrevista. La población estuvo constituida por 3 colaboradores. Llegó a la conclusión de que la empresa no cuenta con políticas de cobro que ayuden a recuperar la deuda vencida y tampoco cuentan con área de cobranza ni facturación.

De esta forma, el autor pudo establecer que la falta de análisis a las cuentas por cobrar conlleva a una morosidad, toda vez que no cuentan con políticas que fijen los parámetros de seguimiento a este rubro tan importante en los estados financieros.

En Lima, Manya (2018). Investigó cómo la morosidad incide en los resultados de pequeños empresarios. Para ello, su finalidad fue determinar como la morosidad incide en la rentabilidad. Empleó una metodología descriptiva correlacional causal. Tuvo una población de 536 empresas y una muestra de 122. La técnica utilizada fue la encuesta. Determinó que la cuentas morosas no repercuten en los resultados de la empresa.

En este sentido, el autor logro establecer que la morosidad proviene de la inconciencia de los clientes en no cumplir con sus compromisos pactados. Así mismo, pudo establecer que no existe incidencia entre la morosidad y la rentabilidad.

En Lima, Godoy (2018) Investigó sobre las estrategias para evaluar de cobranza y la morosidad, se propuso encontrar cual es la vinculación de la gestión de cobranza y la morosidad. La investigación es descriptiva correlaciona, no experimental, tuvo una población de 32 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el análisis documental. Llegó a la conclusión la estrategia establece una incidencia entre ambas variables.

De esta forma, el autor la mala gestión de la cobranza ha conllevado a una relación directa con la morosidad, La ausencia de formas de cobro agudiza la recuperación de morosidad.

En Trujillo, Castro y Elías (2017) realizaron una tesis relacionada con los créditos de consumo y morosidad en una pyme. Por ello, estableció como se relacionan los créditos de consumo y la morosidad. Su metodología fue correlacional descriptiva. Con una población de 39 clientes, que a su vez se constituyeron en su muestra. Utilizó como técnica el análisis documental, y su instrumento la guía de análisis documental. Concluyendo que los créditos analizados no han sido otorgados cumpliendo con los procedimientos para tal fin.

A decir de los autores es indispensable que los créditos sean otorgados siguiendo los procedimientos establecidos para este fin, para minimizar el riesgo de que los clientes caigan en morosidad.

En Lima, Guzmán (2017) investigó como implementar procesos de cobranza que le permita reducir los niveles de morosidad. Para ello, determinó como objetivo establecer las causas que dieron origen a la morosidad. Empleó una metodología no experimental. Tuvo una población de 33 colaboradores, y como ficha técnica empleó la encuesta y la

entrevista. Concluyendo que es necesario que se implemente un sistema de cobranza que permita recuperar los créditos.

De esta forma, el autor manifiesta que la empresa estableciendo un sistema de cobranza les va a ayudar a mejorar sus índices de morosidad y una mejor presentación en los estados financieros.

Cobián (2016), investigó sobre la gestión sobre la morosidad afecta la rentabilidad de la empresa. Se planteó como objetivo establecer como una deficiente gestión de la morosidad afecta los aspectos financieros en la institución. La investigación fue no experimental y transversal. Utilizó como técnica la entrevista y el análisis documental. Concluyó que el análisis horizontal realizado a los estados financieros muestra variaciones significativas.

Por ello, el autor con su investigación establece alternativas de solución para mejorar la administración de las cuentas morosas y puedan tener control sobre la morosidad a través de los análisis respectivos aplicando los ratios financieros.

Mogollón (2016), investigó sobre la administración de la cobranza y cómo afecta la morosidad. Su objetivo fue realizar una evaluación sobre la labor realizada por el área de cobranza y su implicancia con la morosidad. La metodología empleada fue no experimental y transversal, correlacional, siendo la técnica empleada fue la entrevista y el análisis documental. Concluyó que existe una relación de la administración de las cuentas con la morosidad.

En este sentido, el autor determina la relación directa que existe entre la cobranza y la morosidad toda vez que una buena gestión va a conllevar a una recuperación de la morosidad, mejorando así la situación financiera de la empresa.

1.2.3. Local

Inga (2018), investigó sobre las políticas de cobro para reducir la morosidad. Planteó analizar cómo incide las estrategias de cobro y la mora. Su investigación fue descriptiva, correlacional y no experimental. Su población la conformaron 34 personas. Utilizó el cuestionario como instrumento. Concluyendo que existe una buena gestión de cobranza por ende la morosidad es baja.

De tal forma, el autor establece que la falta de procedimientos para una buena gestión de la cobranza está perjudicando la recuperación de la morosidad, por ello es necesario el planteamiento de procedimientos para tal fin.

Ayala (2018). Realizó la tesis referida a la aplicación de Políticas de cobranza para bajar los niveles de moras. Siendo su objetivo determinar estrategias de cobro para que la morosidad disminuya. La metodología fue descriptiva, no experimental. La población fue de 10 colaboradores, utilizaron como técnica la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Concluyó que el elevado índice de morosidad se debe a la realidad económica de cada cliente, además del sobreendeudamiento que presentaban.

En este sentido, el autor establece que la carencia de estrategia de cobranza está impidiendo que la empresa recupere su deuda vencida y la falta de evaluación al sobreendeudamiento del cliente es otro factor que agrava la problemática de la morosidad.

Flores (2018), investigó sobre las estrategias empleadas por la empresa para disminuir la morosidad. Su objetivo fue elaborar las estrategias para que la empresa pueda disminuir la morosidad. Su investigación tuvo un carácter descriptivo, su población la conformaron los trabajadores del área de cobros, concluyó de que sus políticas de

cobranza necesitaban un replanteamiento además de la actualización de sus métodos,

Es así, como el autor durante su investigación logró detectar que los clientes incumplían por falta de cultura de pago y la no aplicación de políticas.

Laban (2018) realizó una investigación sobre el análisis de la mora en la municipalidad. Se trazó como objetivo realizar una evaluación de los diversos tributos que están en condición de morosos. La metodología empleada fue cuantitativo, transversal no experimental. Su población la conformó el total de trabajadores, siendo su muestra 12. Las técnicas e instrumentos fueron la entrevista y la guía respectivamente. Llegando a la conclusión que el municipio no aplica, no cuenta con procedimientos que conlleve a reducir la morosidad.

A entender del autor la ausencia de procedimientos administrativos en la municipalidad destinados a captar en gran medida los tributos administrados, ha conllevado a los contribuyentes a no pagar sus tributos oportunamente, lo que repercute en la morosidad.

Contreras (2017) investigó sobre Estrategias aplicadas a la gestión para bajar índices de moras en una empresa comercial, su objetivo fue establecer estrategias para reducir la morosidad. Su metodología fue cuantitativa, su población la conformó los colaboradores de la institución, siendo su técnica la encuesta Concluye que la empresa tiene estrategias, pero son deficientes, no contribuyen al logro de reducir la morosidad.

A entender del autor la empresa no cuenta con políticas para disminuir los índices de moras, y se agrava porque no hay personas destinadas exclusivamente a hacer un seguimiento personalizado a cada crédito otorgado.

Cervera y López (2017) realizaron una investigación sobre los factores de la deudas morosas en una caja municipal, por ello su objetivo fue establecer que conlleva a los clientes a generar moras El método fue descriptivo y exploratorio. La población fueron 45 clientes. La técnica aplicada fue el análisis documental con su instrumento el cuestionario. Concluye que la morosidad está vinculada a la cultura de pago de los clientes.

A decir de los autores las causas para que los clientes generen morosidad son los aspectos socio económicos, y la falta de compromiso para solicitar un refinanciamiento que les permite cumplir con sus obligaciones crediticias.

Chozo (2016) investigó sobre el riesgo del crédito y su relación con la morosidad, su objetivo fue establecer las causas de la morosidad y su relación con el PBI. La metodología fue no experimental. La población y muestra fueron los documentos del período enero 2011 – Diciembre de 2013. Las técnicas e instrumentos fueron análisis documental y su respectiva. Concluye que entre la morosidad y el PBI existe una relación positiva.

A decir del investigador una variable incide sobre la otra, de tal forma lo que ocurra en una afectará de manera positiva en la otra. Por ello es indispensable implementar políticas que contribuyan a controlar la morosidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión de cobranza

Conceptos

Cobranza

Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio. Por tanto, la venta queda

concretada cuando esta ha sido cancelada. La acción de cobranza es útil en la gestión empresarial. (Morales y Morales, 2014, p. 144).

La Cobranza es importante llevarla a cabo, porque ello permite tener continuidad con el cliente, por ello es necesario la implantación de estrategias que generen un hábito de pago en los usuarios. (Acción International, 2008, p.1)

Gestión de Cobranza

La publicación efectuada por (Acción International Headquarters, 2008) establece que la Gestión de Cobranza: “Es la implantación de políticas orientadas a la recuperación del crédito otorgado a los clientes y así generar liquidez de activos” (p.3).

En tal sentido, gestionar una cobranza implica tener un trato continuo con el cliente, para ello es importante conocer la situación de cada uno para brindarles una alternativa de solución a la medida. Es importante que en la gestión de cobranza exista un control de los acuerdos tomados con los clientes, para verificar que estos se estén cumpliendo. (Acción International, 2008)

Cobranza persuasiva y preventiva

Consiste en aplicar medidas preventivas en la recuperación del crédito, empleando para ellos diferentes canales de negociación hasta el otorgamiento de facilidades de pago que coadyuven a la recuperación del pago (Gómez, 2016).

Estrategia de Cobranza

La estrategia de cobranza involucra la implementación de políticas y mecanismos a aplicar en la recuperación de la deuda vencida.

En la determinación de estrategias es conveniente incluir la segmentación de la cartera de clientes, debiendo considerar todos sus atributos, en las cuales se puede incluir, tiempo de atraso de la obligación, importe de la deuda, ubicación, entre otras. También deben incluir la forma de cómo se va a llevar a cabo la cobranza, los puntos para negociar, pudiendo ser plazos, condonaciones, etc. Debiendo tener en cuenta cómo se realizó la segmentación (Morales y Morales, 2014, p.146)

La Acción International, (2008), sugiere ciertas estrategias y normativa para tener éxito en la recuperación de la cobranza:

1. Implementar estrategias proactivas con la finalidad de prevenir que exista morosidad, debiendo considerar: Crear conciencia en los clientes e informar lo que involucra realizar la cobranza y lo perjudicial que es para ellos tener que asumir gastos de cobranza.

2. Infundir en el colaborador del área la productividad, proporcionándole un manual que estipule los procedimientos para llevar a cabo la cobranza. Así como motivarlos con incentivos de diferentes índoles.

3. Resguardar la información, siendo necesario para reportes que contemplen información acerca del cliente.

4. Tener con estrategias y formas de recuperación que establezcan las capacidades de trato con el cliente, estipule la segmentación de la cobranza segmentada y las alternativas de cobro. (pp. 6 -15)

Tipos de cobranza

En una empresa la gestión de cobranza cumple un rol fundamental, es por eso que se considera adecuado implementar sistemas de cobranza y poder analizar a detalle haciendo un seguimiento estricto a cada cliente que facilite la rápida y eficiente recuperación de pagos. La gestión de

cobranza va a depender de las acciones que se tomen, podríamos mencionar tres tipos de cobranza:

a. Cobranza administrativa: Esta etapa es el primer paso que se da para realizar las cobranzas en la empresa, tenemos que tener cuidado de mantener las buenas relaciones con el cliente, aquí utilizaremos los propios recursos de la empresa, el personal adecuado para esta gestión, debiendo contar con una oficina exclusiva que se pueda desenvolver y poder obtener resultados positivos.

En esta gestión se utilizan herramientas adecuadas como el contacto telefónico, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza.

Si aplicando todas estas medidas los clientes morosos no toman conciencia de sus obligaciones es momento de acudir a otra instancia

b. Cobranza judicial: En esta etapa es recomendable contar con personal calificado para desarrollar esta gestión, si la empresa decide asumir esta responsabilidad debería de contar con un abogado para realizar el cobro adecuando y enmarcados en las normas vigentes.

También podrían contratar una empresa especializada en la gestión de cobranza, es aquí donde se implanta los lineamientos con la entidad, esto demandaría más costo a la empresa.

c. Cobranza extrajudicial: Proceso que deriva del anterior, aquí podrían determinar entre las partes, deudor-abogado no judicializar el caso y pactar un compromiso de pago fuera de juzgado y así obtener nuevos cronogramas de pago para evitar molestias causadas para ambas partes y pérdida de tiempo.

En esta etapa es donde se agotan todos los recursos, se puede desde disminuir intereses hasta condonarlos con el fin y único propósito

de lograr que el cliente moroso cancele la deuda y poder recuperar el capital, o en su defecto recuperar la mercadería.

1.3.2. Morosidad

Concepto

Consiste en el retraso de 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, la ausencia de conocimiento de los tipos 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 es medir el plazo promedio de créditos otorgados. (Guillén, 2001).

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

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

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.

Un control adecuado de los saldos contables orienta a la empresa en la mejor utilización de sus recursos económicos y financieros, que le permita tomar decisiones efectivas. (p.121)

1.4. Formulación del Problema.

¿En qué medida, la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) indican que las investigaciones se justifican por tres causas, las cuales son la teórica, la metodológica y la social. En el plano teórico la presente investigación se justifica porque proporciona teorías científicas de autores renombrados.

Estas teorías pueden servir para personas e instituciones que deseen conocer los conceptos y características de las variables, ampliando así su capacidad cultural e intelectual. En la línea metodológica, se aplica instrumentos como el cuestionario y se analizan los estados financieros, especialmente el Balance de situación a través de indicadores de cuentas por cobrar.

Estos instrumentos aportan a la comunidad científica siendo referencial para analizar las variables en sus realidades empresariales.

En lo social, se beneficia a Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C, toda vez que le permitirá contar con políticas de cobro orientadas a bajar los niveles de la morosidad y así obtener mejor índices en sus análisis, que le permitan una mejor presentación en sus estados financieros.

1.6. Hipótesis.

La gestión de cobranza permite disminuir la morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

Evaluar el nivel de morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

Diseñar un plan de estrategias en la gestión cobranza para disminuir de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo

Descriptiva. - Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se encargan en describir, analizar y diagnosticar las variables en un periodo determinado. La investigación descriptiva define las características de un fenómeno. Se encarga de especificar las peculiaridades de la población.

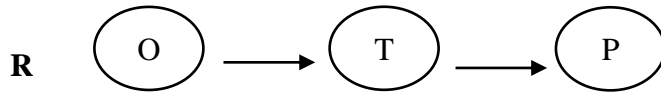
La presente investigación también se ajusta a un tipo cuantitativo, puesto que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se usa la recopilación de datos, el análisis estadístico y se sigue un esquema definido. En la presente tesis, se aplicaron cuestionarios y análisis de balances y estados financieros, para luego construir tablas y figuras y presentar la información.

Finalmente es propositiva, puesto que ésta se elaboró en base a las teorías científicas. Esta propuesta está basada en políticas de gestión de riesgos crediticios, con lo cual se pretende bajar los índices de morosidad.

2.1.2. Diseño

No experimental – Transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones no experimentales, no manipulan las variables, es decir no sufren un proceso de transformación, solo se describen los resultados en su estado natural. Se describieron los resultados obtenidos de las variables gestión de cobranza y morosidad. Así mismo es transversal, puesto que los instrumentos y análisis de las guías se realizaron en una sola fecha en un momento terminado.

El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

- R = Realidad de la empresa inmobiliaria Titanio SAC
- O = Observación de la realidad problemática
- T = Teoría que sustenta la propuesta
- P = Propuesta de mejora para la realidad problemática

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Bernal (2010) afirma que son las personas que intervienen en una investigación. (pág. 160). Tomando para el caso a 08 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población

| | |
|----------------|-----------|
| Área Contable | 2 |
| Área de ventas | 2 |
| Secretaria | 2 |
| Operarios | 2 |
| Total | 08 |

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra

Bernal (2010) indica que se encuentra conformada por las personas idóneas para extraer información concreta. (p. 161). Para el caso se tomó como muestra a 04 trabajadores, los cuales tienen que ver directamente con la gestión de cobranza.

Tabla 2

Muestra

| | |
|----------------|----|
| Área Contable | 2 |
| Área de Ventas | 2 |
| Total | 04 |

Fuente: Elaboración propia

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla 3:

Variables

| | |
|--|--|
| Gestión de cobranza (variable independiente) | Morales y Morales (2014) Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza. |
| Morosidad (Variable dependiente) | Cámara Comercio de Lima, (2014) Retraso de una obligación que ha tenido una fecha establecida. |

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 4:

Variable independiente

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Técnicas e instrumentos | | | |
|---------------------|---|--|--------------------|--------------------------------------|---|---------------------|------------------------------|---|--|--|
| Gestión de cobranza | Morales y Morales (2014) Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio. Por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada. | Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza | Estrategias | Políticas y procesos de recuperación | Las políticas comprenden el acercamiento con el cliente, segmentación de la cobranza y brindar opciones de pagos. | Likert | | | | |
| | | | | Desarrollo de actividades | La estrategia de cobranza comprende los lineamientos para realizar la cobranza | N Nunca | | | | |
| | | | | Segmentar cartera de clientes | La estrategia de cobranza comprende identificación de la cartera de clientes | CN Casi Nunca | Técnica: Encuesta | | | |
| | | | | Criterios de negociación | La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc. | | | | | |
| | | | | Estrategias proactivas | La estrategia de cobranza comprende educar al cliente en cultura de pago. | AV A Veces | Instrumento: Cuestionario | | | |
| | | | Tipos de cobranza | Cobranza administrativa | Le empresa cuenta con el personal adecuad para efectuar la cobranza a nivel administrativo | | | CS Casi Siempre | | |
| | | | | Cobranza judicial | La empresa cuenta con una empresa especializada en la gestión de cobranza | | | S Siempre | | |
| | | | | Cobranza extrajudicial | La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago | | | | | |
| | | | Formas de Cobranza | Visitas personales al deudor | Se realiza visitas personales al cliente moroso | | | | | |
| | | | | Correspondencia | Se cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago | | | | | |
| | | | | | | | Llamada telefónica | Se realiza la cobranza por vía telefónica | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5:
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 | 1. Créditos aprobados. 2. Créditos otorgados por relaciones personales | Ratio Rotación de cartera | Análisis documental |
| | | | Rotación anual | Ventas 360 días | 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 | | Guía de análisis documental |

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) es una técnica aplicada para conseguir información de una muestra objeto de estudio, esta información es procesada posteriormente mediante estadísticos matemáticos, los cuales son presentados en tablas y figuras. Aplicada a 04 trabajadores del departamento de ventas.

Análisis documental

Hernández (1999), Es la evaluación de la documentación de la empresa. Para el caso se analizó los estados financieros como los balances y estados de resultados, para verificar los niveles de morosidad.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Bernal (2010) indica que es un listado de interrogantes que dan respuesta a los objetivos. En el trabajo se empleó el cuestionario a los funcionarios del departamento de ventas para poder determinar si utilizan políticas de cobranza.

Guía de análisis documental.

Jiménez (1996) afirma que es el establecimiento de la información de una forma distinta. Para el caso se elaboró una guía para poder analizar los estados financieros, como lo son el balance y estado de resultados.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

En este procedimiento 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.

2.6. Aspectos éticos

Belmont (1979) indica que sirven de lineamientos para realizar una investigación, entre ellos tenemos:

Respeto a los individuos. - Se debe respetar a los individuos involucrados. Se debe cumplir con lo que se prometió, no revelar su identidad, así como a no divulgar la información obtenida por parte de ellos. Se les debe orientar constantemente.

Beneficencia. - Se debe asegurar el bienestar personal y estable de los colaboradores. Se les debe proporcionar todas las herramientas para llevar a cabo el trabajo...

Justicia. - Todas las personas deben tener los mismos beneficios y ser tratadas equitativamente. Nadie puede ser discriminado por alguna ideología o condición física u orientación sexual.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Validación. - Los instrumentos diseñados fueron validados por medio de juicios de expertos, los cuales tienen amplio conocimiento en las variables.

Confiabilidad. - Los cálculos estadísticos si como la recolección de información es verídica y segura, lo cual debe generar confianza a la comunidad científica. Para ello se utilizará el alfa de Cronbach.

| | |
|--------------|-------|
| K | 12 |
| ΣV_i | 7.00 |
| Vt | 28.67 |

| | |
|-------------|-------|
| SECCIÓN 1 | 1.09 |
| SECCIÓN 2 | 0.756 |
| ABSOLUTO S2 | 0.756 |

| | |
|----------|------|
| α | 0.82 |
|----------|------|

Respeto por la propiedad intelectual. - El presente estudio, tiene respeto por la propiedad intelectual, puesto que ha citado todas las contribuciones extraídas por terceras personas, en formato APA.

III. RESULTADOS

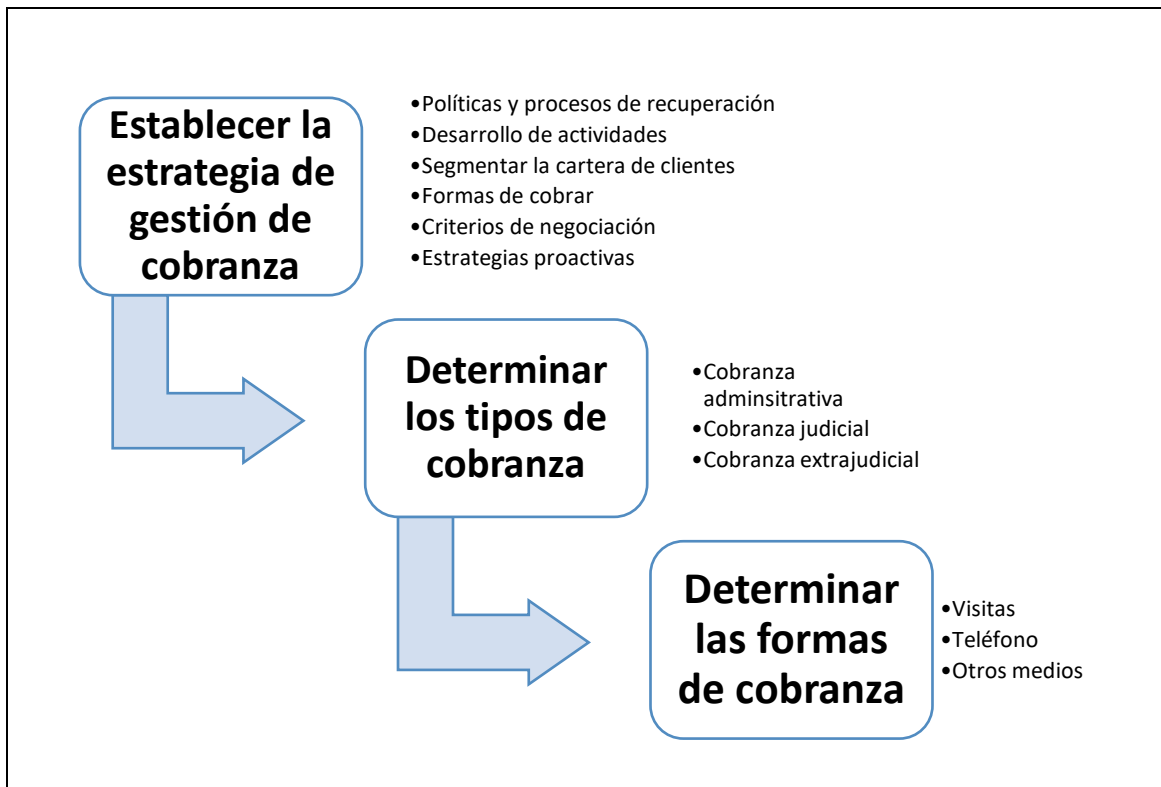
3.1. Tablas y Figuras

A. Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C.

El Objetivo general, plantea una propuesta de estrategias. Para tal fin se consideró la teoría de Morales y Morales (2014) con la finalidad de efectuar el proceso que permita llevar a cabo la realización de la cobranza

Tabla 6:

Estrategias de cobranza



Análisis e Interpretación

De la tabla 6 se desprende que la propuesta de estrategias de cobranza está compuesta por 3 dimensiones: Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza. Con estas esta estrategia se pretende disminuir la morosidad en la constructora...

B. Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo.

Para recolectar información del primer objetivo específico y de la variable referida a “Gestión de cobranza” se utilizó el cuestionario en un total de 4 personas que están inmersos en la acción de cobranzas. La evaluación consistió en determinar la forma como están aplicando las estrategias con las que cuenta la empresa. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7:

Dimensión: Estrategias de cobranza

| Ítems | S | CS | AV | CN | N | TOTAL |
|--|----|----|-----|-----|-----|-------|
| ¿Las estrategias de cobranza comprenden Políticas y procesos de recuperación, que contengan criterios de negociación y estrategias proactivas? | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| | 0% | 0% | 20% | 35% | 45% | 1 |

Fuente: Cuestionario de instrumento aplicado

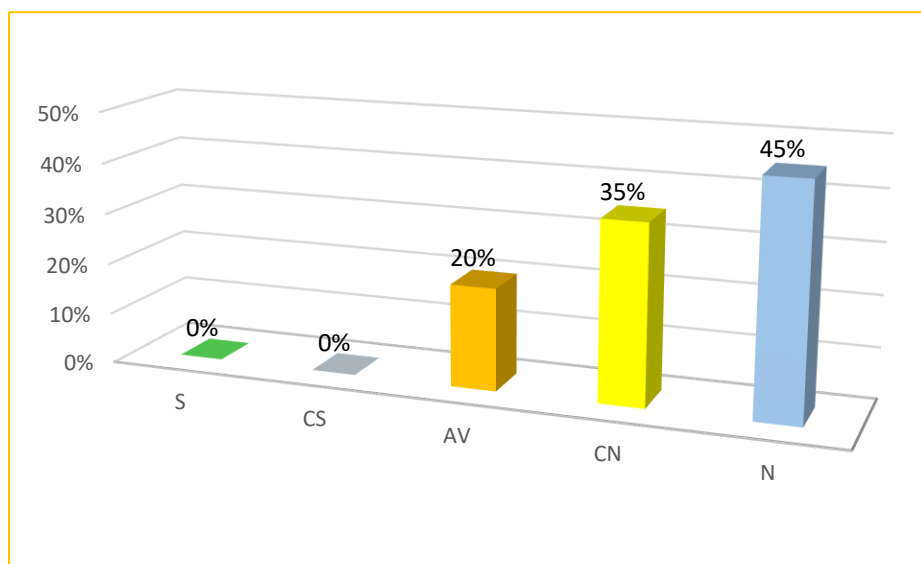


Figura 1: Dimensión: Estrategias de cobranza

Análisis e Interpretación

De la tabla 7 y de la figura 1 se desprende que del 100%, el 45% considera que las estrategias de cobranza nunca comprenden Políticas y procesos de recuperación, Desarrollo de actividades, Segmentación de la cartera de clientes, Criterios de negociación y estrategias proactivas, el 35% indicó que casi nunca las considera y un 20% dijo que a veces lo considera.

Tabla 8: Dimensión:

Tipos de cobranza

| Ítems | S | CS | AV | CN | N | TOTAL |
|---|----|----|-----|-----|-----|-------|
| ¿Los tipos de cobranza incluyen la cobranza administrativa, judicial y extrajudicial? | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| | 0% | 0% | 17% | 50% | 33% | 1 |

Fuente: Cuestionario de instrumento aplicado

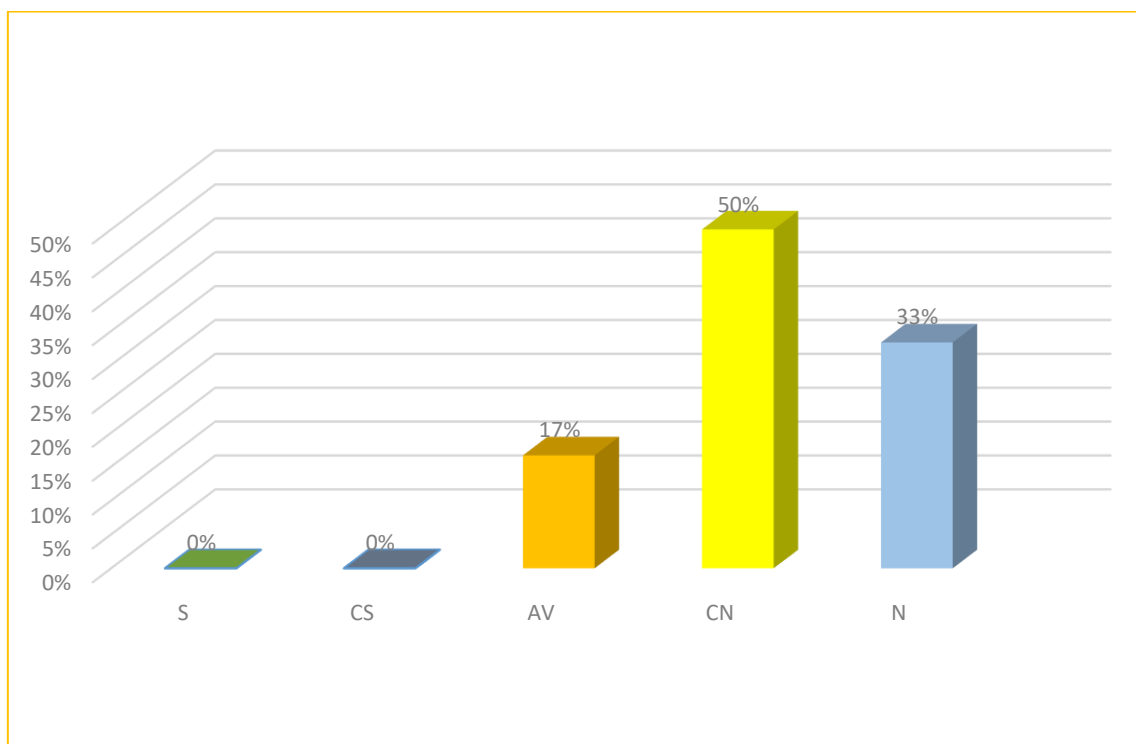


Figura 2: *Dimensión: Tipos de cobranza*

Análisis e Interpretación

De la tabla 88 y de la figura 2 se desprende que del 100%, el 50% considera que casi nunca los tipos de cobranza incluyen la cobranza administrativa, judicial o extrajudicial, en tanto un 33% de los que nunca los ha considerado y el 17% dijo que a veces lo consideran.

Tabla 9:

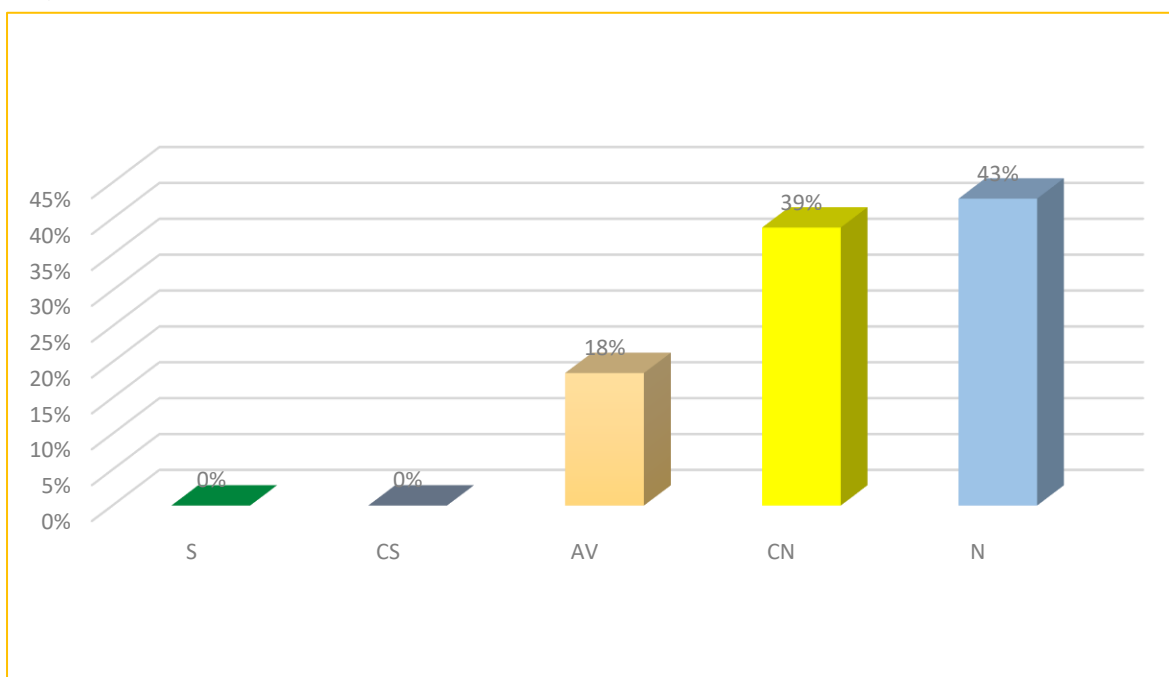
Dimensión:

Formas de cobranza

| Ítems | S | CS | AV | CN | N | TOTAL |
|--|---------|---------|----------|----------|----------|--------|
| ¿Las formas de cobranza contemplan visitas al deudor, envío de correspondencia y llamadas telefónicas? | 0 0% | 0 0% | 1 18% | 2 39% | 2 43% | 4 1 |

Fuente: Cuestionario de instrumento aplicado

Figura 3: Dimensión: Formas de cobranza



Análisis e Interpretación

De la tabla 9 y de la figura 3 se desprende que del 100%, el 43% considera que las formas de cobranza el 39% manifestó que casi nunca las contemplan y el 18% indicó que a veces.

| ÍTEM | DIMENSIÓN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | TOTAL | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | TOTAL |
|--|--------------------------------|---|----|----|----|---|-------|---|----|----|----|----|-------|
| | | S | CS | AV | CN | N | | S | CS | AV | CN | N | |
| Las políticas comprenden el acercamiento con el cliente, segmentación de la cobranza y brindar opciones de pagos. | Estrategias de Cobranza | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 50 | 50 | 0 | 100 |
| La estrategia de cobranza comprende los lineamientos para realizar la cobranza | | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 25 | 50 | 25 | 100 |
| La estrategia de cobranza comprende identificación de la cartera de clientes | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc. | | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 25 | 75 | 100 |
| La estrategia de cobranza comprende educar al cliente en cultura de pago | | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 25 | 75 | 100 |
| | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 20 | 35 | 45 | |
| Le empresa cuenta con el personal adecuad para efectuar la cobranza a nivel administrativo | Tipos de cobranza | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 25 | 75 | 100 |
| La empresa tiene contacto telefónico, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza. | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| La empresa cuenta con una empresa especializada en la gestión de cobranza | | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 25 | 50 | 25 | 100 |
| La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 19 | 31 | 50 | |
| La empresa realiza visitas personales al cliente moroso | Formas de cobranza | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 75 | 25 | 100 |
| La empresa cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| La empresa realiza cobranza por vía telefónica | | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 25 | 50 | 25 | 100 |
| | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 17 | 50 | 33 | | |

C. Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.

Para recolectar información del segundo objetivo específico y de la dimensión referida a “Nivel de morosidad 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 11:

Estados de Resultados 2019



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

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31/12/2019
(Expresado en Soles)

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| VENTAS NETAS | | S/ 1,267,011 |
| COSTO DE VENTAS | | S/ 266,415 |
| | UTILIDAD BRUTA | S/ 1,000,596 |
| Menos | | |
| GASTOS DE VENTAS | | S/ 587,579 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | |
| | UTILIDAD OPERATIVA | S/ 413,016 |
| GASTOS FINANCIEROS | | S/ 86,947 |
| GASTOS DIVERSOS | | S/ 4,576 |
| INGRESOS FINANCIEROS | | S/ 0 |
| OTROS INGRESOS GRAVADOS | | S/ 23,000 |
| | UTILIDAD ANTES DE PART. E IMPTOS | S/ 349,070 |
| IMPUESTO A LA RENTA | | S/ 102,976 |
| | UTILIDAD NETA | S/ 246,094 |

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2019


Euz Roberto García Pareda
C.E. 92-4-03636 CONDOMIO
MAT. 04-4582

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC
DIRECCION ELIM ALLENDE N° 1101 - CHICLAYO
TELEFONO 074 004488 - 45800000
CORREO: titanio@titanio.com

Tabla 13.

Estado de Situación 2019

| | | | |
|--|---------------------|---|---------------------|
|  | | CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C. | |
| CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC | | ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 (Expresado en Soles) | |
| ACTIVO | | PASIVO | |
| ACTIVO CORRIENTE | | PASIVO CORRIENTE | |
| EFFECTIVO EQUIVALENTE EFFECTIVO(NOTA 01) | S/.100,919 | TRIBUTOS POR PAGAR(NOTA 06) | S/.67,358 |
| CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES(NOTA 02) | S/.100,940 | CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS(NOTA 07) | S/.828,000 |
| CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS(NOTA 03) | S/.23,840 | OBLIGACIONES FINANICERAS | S/.0 |
| EXISTENCIAS(NOTA 04) | S/.2,403,078 | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 08) | S/.965,147 |
| OTROS ACTIVOS | S/.0.00 | BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES | S/.0 |
| | | TOTAL PASIVO CORRIENTE | S/.1,860,505 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | S/.2,628,777 | PASIVO NO CORRIENTE | |
| | | OBLIGACIONES FINANICERAS | S/.0 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 09) | S/.1,122,073 |
| INMUE,MAQ Y EQUIP(NETO)(NOTA 05) | S/.3,195,968 | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | S/.1,122,073 |
| | | TOTAL PASIVO | S/.2,982,578 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | S/.3,195,968 | PATRIMONIO | |
| | | CAPITAL | S/.20,000 |
| TOTAL ACTIVO | S/.5,824,745 | RESULTADOS ACUMULADOS | S/.2,580,649 |
| | | UTILIDAD DEL PERIODO | S/.241,518 |
| | | TOTAL PATRIMONIO | S/.2,842,167 |
| | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | S/.5,824,745 |
| Chiclayo,31 de Diciembre del 2019 | |  Luz Rosario Garcia Pecesén Cta. AD. P. PUBLICO COLEGIADO N.º 04-4582 | |
| <small>CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA "TITANIO S.A.C." DIRECCIÓN: ELIAS AGUIRRE No. 1103 - CHICLAYO TELEFONO: 074-325499 - #95992566 CORREO: titanio@titanio.com</small> | | | |

C.2 Análisis

Tabla 14:

Rotación de las cuentas por cobrar 2019

| | |
|------------------|---|
| | $\frac{100,940 \quad * \quad 360}{1,267,011}$ |
| | $\frac{36,338,400}{1,267,011}$ |
| | $28.68 \quad \text{días}$ |
| <hr/> | |
| Rotación Anual = | $\frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$ |
| | $\frac{360}{29}$ |
| | $12.41 \quad \text{veces}$ |

Análisis e Interpretación

De la tabla 14 se desprende que la evaluación de los estados financieros ha determinado que las deudas de clientes en el año 2019 han rotado 12.41 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 28.68 días.

Tabla 15:

Rotación de las cuentas por cobrar 2018

| | |
|-----------------------|---|
| Rotación de Cartera = | $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}}$ |
| | <hr/> |
| | $\frac{399,335 *}{4,119,061} \quad 360$ |
| | $\frac{143,760,600}{4,119,061}$ |
| | <hr/> |
| | 34.90 días |
| | <hr/> |
| Rotación Anual = | $\frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$ |
| | <hr/> |
| | $\frac{360}{35}$ |
| | 10.31 veces |
| | <hr/> |

Análisis e Interpretación

De la tabla 15 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 16:

Cuadro comparativo de Rotación de cartera

| | 2019 | 2018 | Variación |
|------------------------------|-------|-------|-----------|
| Rotación de cartera en días | 28.68 | 34.90 | -6.22 |
| Rotación de cartera en veces | 12.41 | 10.28 | 2.13 |

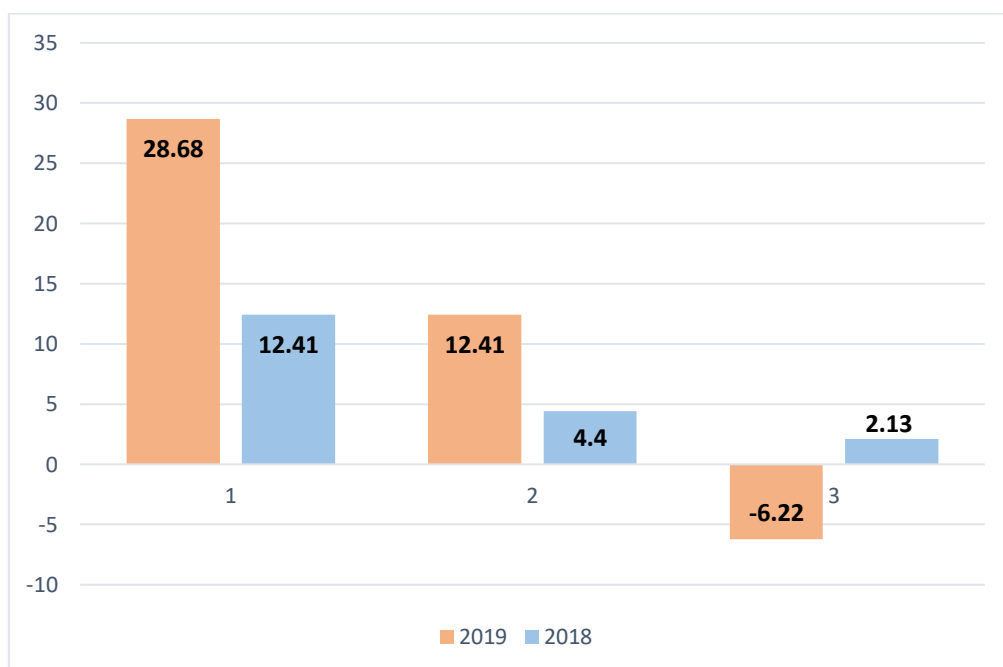


Figura 4: *Comparación rotación de cartera 2019-2018*

Análisis e Interpretación

De la tabla 16 y la figura 4 se desprende que la evaluación de la rotación de cartera nos muestra que en el 2019 ha habido una disminución de los días de recuperación de las cuentas morosas a 28.68 días Comparado con el 2018 lo que equivale a 6.22 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 2.13, comparado con el 2018.

D. Diseñar un plan de estrategias en la gestión cobranza para disminuir de la morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.

Tabla 17:

Plan de estrategias de cobranzas



Análisis e Interpretación

De la tabla 17 se desprende que con las estrategias propuestas se pretende mejorar los índices de morosidad y recuperar la deuda en menos tiempo. Dichas estrategias están basadas teorías implícitas en las variables involucradas. De tal forma, que su correcta aplicación beneficiará a la empresa.

E. Validar la propuesta con Expertos en la gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.

La propuesta de las estrategias fue validada por expertos. La misma que se detalla en el siguiente formato:

3.2. Discusión de resultados

En relación al objetivo general, **proponer estrategias de gestión de cobranza para la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.** La propuesta de estrategias de gestión está compuesta por 3 dimensiones, las cuales son: Estrategias, Tipos de cobranza, Formas de Cobranza. Dicha propuesta ha sido elaborada para reducir la morosidad. (Ver tabla 6)

La propuesta se sustenta en la teoría de Morales y Morales (2014) quien afirma que es el procedimiento orientado a prevenir, evitar o postergar el pago de la carga fiscal del contribuyente.

Para el primer objetivo específico, **Diagnosticar el nivel de gestión de cobranza que tiene la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.** El cuestionario fue aplicado a 4 trabajadores de la empresa, la cual permitió diagnosticar como se encuentra la gestión de cobranza con que cuenta la constructora y si las políticas establecidas por la dirección son aplicadas adecuadamente.

Del total del 100% de los encuestados, el 45% considera que las estrategias de cobranza nunca comprenden Políticas y procesos de recuperación, Desarrollo de actividades, Segmentación de la cartera de clientes, Criterios de negociación y estrategias proactivas. Respecto a los tipos de cobranza el 50% considera que casi nunca incluyen la cobranza administrativa, judicial o extrajudicial y respecto a la forma de cobranza el 43% considera que nunca contemplan visitas al deudor, envío de correspondencia y llamadas telefónicas. (Ver tabla 7, 8 y 9)

Estos resultados están directamente sustentados con Morales y Morales (2014) quienes indican que el establecimiento de estrategias hace posible la cancelación de una deuda y así reducir la mora en la empresa.

Para el segundo objetivo específico, **Evaluar el nivel de morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo**. Se aplicó un análisis a la información financiera, específicamente al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2018 y 2019.

La cobranza en el año 2019 ha rotado 12.41 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 28.68 días. La cobranza del 2018 ha rotado 10.31 veces al año, y, por tanto, la empresa constructora ha recuperado sus cuentas a crédito cada 34.90 días.

Esto significa que han disminuido los días de recuperación de las cuentas morosas a 28.68 días Comparado con el 2018 lo que equivale a 6.22 días menos. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 4.4 en el 2018, comparado con el 2019 (Ver tabla 10, 11, 12, 13, 14 y 15)

. 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.

En el tercer objetivo específico, **Elaborar un plan de estrategias para la gestión de cobranza que permitan disminuir de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo**. Las estrategias fueron diseñadas para establecer políticas de cobranza, en función a 3 dimensiones las cuales están sustentadas en la teoría de Morales y Morales (2014). (Ver tabla 16)

Con estas estrategias se pretende reducir la morosidad, por ello se establece un diagnóstico de las políticas y lo que involucra, el diseño propiamente dicho, la planificación de las operaciones, la ejecución de la estrategia y el seguimiento y evaluación a través de los reportes.

Y, para el cuarto objetivo específico, **Validar la propuesta de estrategias con Expertos en la gestión de cobranzas y disminuir la**

morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo.

Se llevó a cabo con expertos en la materia de gestión de cobranzas.

3.3. Aporte científico

3.3.1 Presentación

La presente tiene por título Estrategias de gestión de cobranzas para disminuir la morosidad, está diseñada en base a la teoría de Morales y Morales (2014), quienes plantean tres dimensiones, las cuales son: Estrategias, Tipos de cobranza, Formas de Cobranza.

La propuesta está diseñada como primer punto por un el diagnostico situacional, el cual comprende las políticas, el desarrollo de actividades y la segmentación de la cartera morosa. Así mismo; el Diseño que comprende los criterios de negociación y las estrategias proactivas, de igual modo comprende la planificación de la operación, con visitas al deudor, correspondencia a enviar y las llamadas telefónicas. La ejecución comprende las formas de cobranza, ya sea administrativa, judicial y extrajudicial. Y, por último, el seguimiento y evaluación a través de los reportes.

Con estas estrategias se pretende bajar los niveles de las cuentas morosas en la empresa que permita mejorar la gestión que se ejerce sobre ellas.

3.3.2 Resumen

El estudio presenta como objetivo Diseñar mecanismos en reducir la morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.

Para la ejecución se programaron dos capacitaciones al personal, siendo el presupuesto total de S/ 1,940.00. El presente estudio es importante para la gerencia de la Constructora Titanio

S.A., toda vez que le va a permitir contar con las herramientas de gestión que facilite una adecuada de decisiones.

De la muestra formaron parte 4 colaboradores de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A., los instrumentos que se manejaron son: el cuestionario y la guía documental.

Los resultados que se desprenden del análisis realizado contribuyen en gran medida a la constructora, toda vez que les va a permitir contar con herramientas de gestión que los ayude a cumplir con sus objetivos. De esta manera, la empresa va a mostrar bajos niveles de endeudamiento de sus clientes producto de la aplicación de las estrategias.

Una buena gestión del control de la morosidad va a permitir a la empresa presentar índices bajos de endeudamiento en sus estados financieros.

La propuesta ha sido perfilada para implementar estrategias de gestión de crédito en la Constructora Titanio S.A considerando que la empresa no cuenta con estrategias, surge la necesidad de proponerlas.

3.3.3 Abstract

The objective of the study is to design different mechanisms to reduce delinquencies at the the Titanium Construction S.A. Company.

Two trainings were scheduled with the staff for execution, the total budget coming to S./ 1,940.00. This study holds significant importance for the management team of the Titanium Construction S.A. Company, since it will allow them to have certain management tools that facilitate adequate decisions.

The sample included 4 workers from the Titanium Construction S.A. Company, using as research instruments: a questionnaire and document guide.

The results of the analysis will contribute immensely to the construction company, since it will provide important management tools to help them meet their objectives. As such, through the application of the strategies presented, the company will be able to present low levels of indebtedness of its clients.

Good management of delinquency control will allow the company to present low debt ratios in its financial statements.

The proposal has been outlined to implement credit management strategies of the Titanium Construction S.A. Company, considering that the company does not have strategies, the need arises to propose them.

3.3.4 Planteamiento del problema

Formulación del problema

¿Cómo diseñar estrategias de gestión de cobro para reducir la morosidad?

3.3.5 Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias para reducir la morosidad en la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C

Objetivos específicos

Capacitar a los trabajadores de la Constructora Titanio S.A.C. en lo relativo a mecanismos previstos para realizar la cobranza.

Definir los beneficios de aplicar los mecanismos de cobranza en la Constructora Titanio S.A.C

Determinar las estrategias de cobranza para la Constructora Titanio S.A.C

3.3.6 Justificación

La presente propuesta se justifica debido a que beneficia a la empresa constructora, toda vez que las estrategias de cobranza le van a permitir mejorar su gestión y por ende vale la pena a permitir reducir los niveles de morosidad por los que atraviesa la constructora. También se beneficia, los clientes y futuros clientes de la constructora, porque van a contar con las herramientas necesarias, se van a minimizar los riesgos de que los clientes sean clasificados como morosos. La propuesta puede servir para otras empresas constructoras que deseen replicar las estrategias planteadas en esta propuesta.

Finalmente se justifica porque se mantendrán controlados los niveles de mora, enfatizando el buen servicio de los responsables para aplicar y ejecutar las estrategias de cobranza.

3.3.7 Fundamentos teóricos

La propuesta se basa en la teoría de Morales y Morales (2014), quienes establecen 3 dimensiones: Estrategias, Tipos de cobranza, Formas de Cobranza, que permite establecer las políticas y actividades orientadas a la reducción de la morosidad.

3.3.8 Bases teóricas

Morales y Morales (2014). Afirman que consiste en la acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio. Por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada. La acción de cobranza es de vital importancia en la gestión empresarial. Por tanto, el establecimiento de las estrategias va a permitir mejorar la gestión de la cobranza.

Brachfield (2010) afirma que la morosidad consiste Retraso de una obligación que ha tenido una fecha establecida. En la morosidad existen diversos factores como sociales, culturales, políticos, económicos, y ahora también sanitarios, de allí su complejidad para lograr un real entendimiento. Definitivamente la morosidad afecta a los indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad, incluso llega a poner en peligro la sostenibilidad de la organización.

3.3.9 Normatividad y/o políticas

La gestión de cobranza es fundamental en la empresa para lo cual se presentan las siguientes políticas:

Diagnostico situacional, que permite un análisis de las estrategias existentes y que comprende las políticas, el desarrollo de actividades y la segmentación de la cartera morosa.

Diseño de negociación, que comprende los criterios a involucrar en la negociación, así como las estrategias proactivas.

La planificación de la operación, implementando visitas al deudor, tipo de correspondencia a enviar y las llamadas telefónicas, con la finalidad de que el cliente moroso sienta la presencia de la empresa.

La ejecución de la cobranza, que abarca las diversas formas de cobranza puntualizando en una cobranza administrativa, una cobranza judicial y una cobranza extrajudicial.

Seguimiento y evaluación de las estrategias aplicadas y ejecutadas a través de los informes y reportes empleados para tal fin.

3.3.10 Características de la propuesta

Diagnostico situacional, que consiste en examinar:

Políticas existentes

Desarrollo de actividades

Segmentacion de la cartera de clientes.

Diseño de negociación, que comprende los criterios:

Criterios de la negociación

Estrategias proactivas.

La planificación de la operación, permite implementar:

Visitas personales al deudor

Tipo de correspondencia a enviar

Llamadas telefónicas a realizar

La ejecución de la cobranza, que comprende:

Cobranza administrativa
Cobranza judicial
Cobranza extrajudicial.
Seguimiento y evaluación, a través
Informes

3.3.11 Misión, Visión, Valores

Misión

Somos una empresa constructora, comprometida en general a la satisfacción de nuestros clientes, velando que nuestras obras sean perdurables y valorando nuestro recurso humano.

Visión

Ser reconocidos como una empresa constructora responsable, honesta, comprometida e innovadora.

Valores

Responsabilidad: Con nuestros clientes para cubrir sus expectativas y confiar en nuestro trabajo.

Honestidad: Actuamos con modestia en la ejecución de nuestros compromisos generando confianza en nuestras acciones.

Respeto: Buen trato al cliente y colaboradores fundamental para un buen ambiente de trabajo.

Trabajo en equipo: promovemos la participación de todos los colaboradores, teniendo en cuenta sus ideas

3.3.12 Estrategias a implementar

Se propone las siguientes estrategia de cobranza que van a permitir el perfeccionamiento de competencias en la recuperación de las deudas morosas, la misma que están relacionadas con:

Diagnóstico:

Se propone evaluar:

Políticas existentes: Para determinar como se encuentran dichas políticas.

Desarrollo de actividades: Que comprenda lineamientos para el acercamiento con el cliente, y el personal adecuado para ejecutarlo.

Segmentación de la cartera de clientes: Debe evaluarse los niveles de riesgo que involucre alternativas de pago.

Diseño

Se debe establecer:

Criterios de negociación: La empresa ofrece al cliente la mejor solución para el cumplimiento de su obligación.

Estrategias proactivas: Para prevenir que exista morosidad, debiendo considerar: Crear conciencia en los clientes e informar lo que involucra realizar la cobranza y lo perjudicial que es para ellos tener que asumir gastos de cobranza.

Planificación de la operación

Debe comprender:

Visitas personales al deudor: Este es un método efectivo en la recuperación del crédito impago, pero a su vez resulta ser el más costoso, por toda la logística que emplea. La visita personal va a permitir el contacto directo con el cliente.

Correspondencia: Es importante en la etapa de planificación de la cobranza, involucra el envío de:

Carta de aviso de vencimiento como recordatorio al cliente que se aproxima la fecha de pago.

Carta de invocatoria de cobranza: Se envía cuando vencida la fecha de pago aun no se ha cumplido con realizarla

Carta de cobranza enérgica: Se envía cuando se ha agotado la cobranza normal y se informa que se va a proceder con la cobranza judicial.

Llamada telefónica: Debe contar con los siguientes factores:

Información: Debe contener todos los datos del cliente, así como el monto de la deuda, las veces que se les ha requerido la deuda y los compromisos incumplidos por parte del cliente.

Gestores: Se debe contar con gestores que lleven a cabo tal actividad, quienes deben realizar un monitoreo constante a cada cliente. No solamente al moroso si no también al que cumple para evitar que caiga en morosidad.

Tecnología: contar con software que contenga toda la información para evaluar periódicamente a los clientes.

Se debe conocer:

A quien se va a contactar para poder llegar a un acuerdo que permita una conciliación.

Se debe conocer el estado actual de la cuenta de los clientes, los antecedentes y los pasos que le seguirán.

El motivo de la llamada, que es lo que se va a puntualizar, incluye negociación

Tiempo que debe durar la llamada, la misma que no puede superar de 3 minutos.

Ejecución:

Quando se han agotado todos los recursos administrativos para la recuperación de la morosidad, es importante y necesario avanzar un paso e ir a las instancias correspondientes que ayuden con la recuperación.

Cobranza administrativa: Esta etapa es el primer paso que se da para realizar las cobranzas en la empresa, tenemos que tener cuidado de mantener las buenas relaciones con el cliente, aquí utilizaremos los propios recursos de la empresa, el personal adecuado para esta gestión, aperturando en su propia área para que se pueda desenvolver y poder obtener resultados positivos.

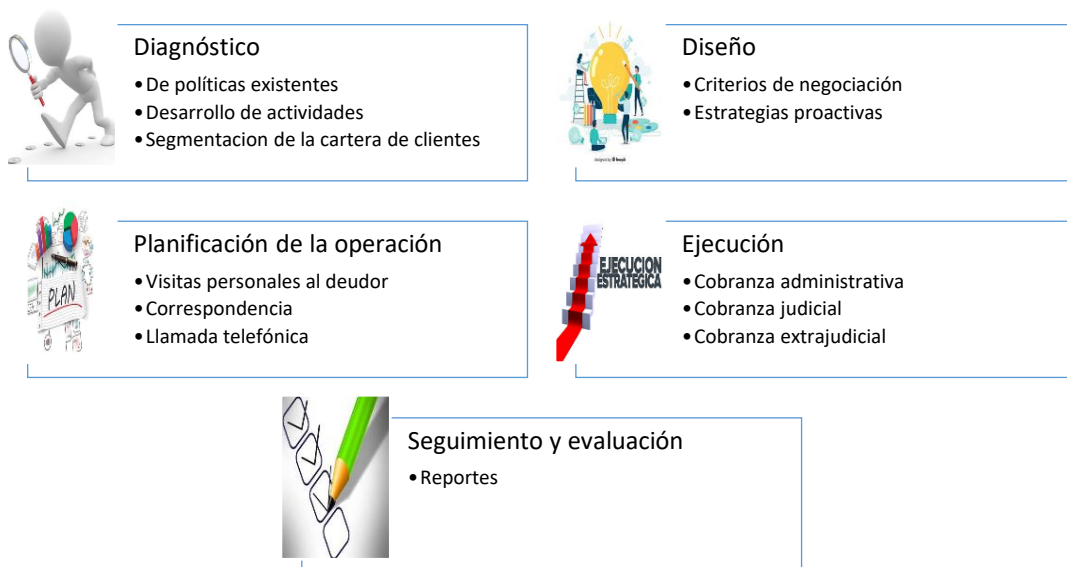
Cobranza judicial: En esta etapa es recomendable contar con personal calificado para desarrollar esta gestión, si la empresa decide asumir esta responsabilidad debería de contar con un abogado para para realizar el cobro adecuando y enmarcados en las normas vigentes.

Cobranza extrajudicial: En esta etapa es donde se agotan todos los recursos, se puede desde disminuir intereses hasta condonarlos con el fin y único propósito de lograr que el cliente moroso cancele la deuda y poder recuperar el capital, o el retiro de la mercadería.

Seguimiento y evaluación

Se debe contar con:

Reportes: Estos reportes van a permitir verla evolución de la morosidad, que permitan aplicar indicadores para una adecuada evaluación financiera.



3.3.13 Plan de trabajo

| N° | Estrategias | Responsable | Tiempo | Beneficiarios |
|-----|---|--------------------------------|--------------|--------------------|
| 1. | Establecer estrategias de cobranza | Administrador y jefe de ventas | Cada 2 meses | Empresa y Clientes |
| 2. | Establecer objetivos para la gestión de cobranza | Administrador y jefe de ventas | Mensual | |
| 3. | Establecer el diseño para los criterios de negociación | Administrador y jefe de ventas | Trimestral | |
| 4. | Realizar diagnóstico de la segmentación de cartera | Organización completa | Mensual | |
| 5. | Realizar diagnóstico de políticas existentes | Organización completa | Mensual | |
| 6. | Realizar diagnóstico de actividades desarrolladas | Organización completa | Mensual | |
| 7. | Implementar mecanismos de autoevaluación | Gerencia/ Administrador | Permanente | |
| 8. | Planificar las operaciones de comunicación | Gerencia/ Administrador | Trimestral | |
| 9. | Establecer mecanismos para ejecutar la cobranza | Gerencia/ Administrador | Permanente | |
| 10. | Inspeccionar de forma permanente la gestión de cobranza | Gerencia/ Administrador | Permanente | |

3.3.14 Recursos

Humanos. - Participaron 4 colaboradores de la Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC, y del investigador.

Tecnológicos. - Fue necesario la utilización de laptops e impresoras en el manejo de la información.

Financieros. – este aspecto fue financiado por la constructora, ascendiente al importe de S/ 2,300.00

3.3.15 Presupuesto

Bienes

| Detalle | U.M. | Cantidad | Precio Unitario | Precio total S/ |
|----------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------------|
| Hojas bond | millar | 01 | 12.00 | 12.00 |
| Resaltador | Unid. | 04 | 3.00 | 12.00 |
| Lapiceros | Unid. | 12 | 1.50 | 18.00 |
| Lápices | Unid | 12 | 1.00 | 12.00 |
| Folder | Unid. | 12 | 0.50 | 6.00 |
| Total | | | | 60.00 |

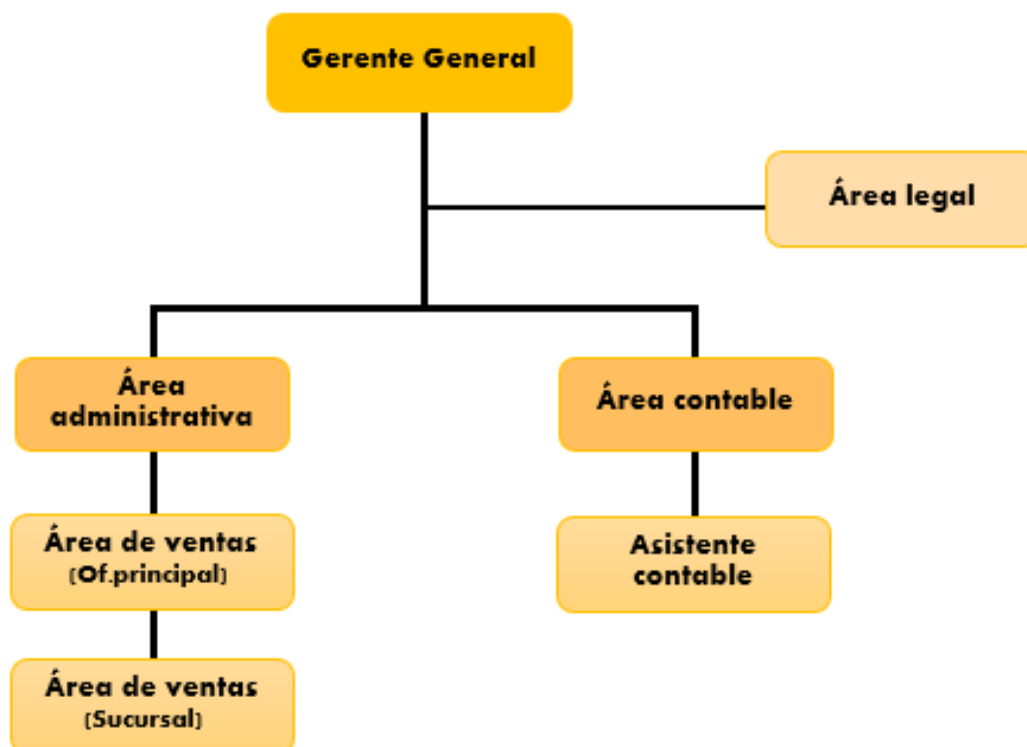
Servicios

| Detalle | U.M. | Cantidad | Precio Unitario | Precio total S/ |
|----------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------------|
| Internet | meses | 2 | 40 | 80.00 |
| Capacitaciones | meses | 2 | 1,000 | 2,000.00 |
| Refrigerio | Meses | 2 | 80.00 | 160.00 |
| Total | | | | 2,240.00 |

Resumen de bienes y servicios

| Rubro | Importe S/ |
|--------------|-------------------|
| Bienes | 60.00 |
| Servicios | 2,240.00 |
| Total | 2,300.00 |

3.3.16 Estructura organizacional



3.3.17 Costos y beneficios

Los costos y beneficios se han determinado en función a la forma de cobranza, planteando escenarios para: Cobranza Administrativa, Judicial y extrajudicial

ESCENARIO 1: COBRANZA ADMINISTRATIVA

| Escenario 1: COBRANZA ADMINISTRATIVA | | | |
|--------------------------------------|---------|---------------|---------|
| Cronograma recuperación de deuda | | | |
| Año | Capital | Interés | Saldo |
| 0 | | | 399,335 |
| 1 | 199,668 | 39,934 | 199,668 |
| 2 | 199,668 | 19,967 | - |
| | 399,335 | 59,900 | |

Se ha estimado que la deuda a nivel administrativa sea recuperada en 2 años, para lo cual se ha aplicado una tasa del 10% al rebatir.

| Escenario 1: COBRANZA ADMINISTRATIVA | | | | |
|--|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Costos incurridos ENVIO DE NOTIFICACIÓN | | | | |
| Detalle | Mensual S/ | N° meses | N° años | Anual S/ |
| Fotocopias | 100 | 12 | 2 | 2,400 |
| Movilidad | 300 | 12 | 2 | 7,200 |
| Notificador | 930 | 12 | 2 | 22,320 |
| Útiles de oficina | 100 | 12 | 2 | 2,400 |
| | | | | 34,320 |

Los costos se han establecido en función a lo que se va a necesitar para llevar a cabo la cobranza administrativa

| Determinación del Costo beneficio | | | |
|--|---------------------|-----------------|-----------------------------|
| Detalle | Beneficio S/ | Costo S/ | Costo / Beneficio S/ |
| Interés por recuperación de morosidad | 59,900 | | 59,900 |
| Envío de notificación etapa administrativa | | 34,320 | 34,320 |
| Capacitación | | 2,300 | 2,300 |
| | 59,900 | 36,620 | 23,280 |

La determinación del costo-beneficio se ha determinado deduciendo al interés por recuperación de la morosidad, los gastos de envío de notificaciones y las capacitaciones al personal, por lo que se puede observar que en este escenario la empresa tiene un costo de recuperación neto de S/ 23, 280.

ESCENARIO 2: COBRANZA JUCIAL

| Escenario 2: COBRANZA JUDICIAL | | | |
|---|----------------|----------------|--------------|
| Cronograma recuperación de deuda | | | |
| Año | Capital | Interés | Saldo |
| 0 | | | 399,335 |
| 1 | 99,834 | 39,934 | 299,501 |
| 2 | 99,834 | 29,950 | 199,668 |
| 3 | 99,834 | 19,967 | 99,834 |
| 4 | 99,834 | 9,983 | - |
| | 399,335 | 99,834 | |

Se ha estimado que la deuda a nivel judicial sea recuperada en 4 años, para lo cual se ha aplicado una tasa del 10% al rebatir.

| Escenario 2: COBRANZA JUDICIAL | | | | |
|--|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Costos incurridos CONTRATACIÓN DE ABOGADO | | | | |
| Detalle | Mensual S/ | N° meses | N° años | Anual S/ |
| Legalización de firmas | 50 | 4 | 4 | 800 |
| Cédulas judiciales | 43 | 4 | 4 | 688 |
| Fotocopias | 200 | 4 | 4 | 3,200 |
| Abogado | 4,000 | 4 | 4 | 64,000 |
| | | | | 68,688 |

Los costos se han establecido en función a lo que se va a necesitar para llevar a cabo la cobranza judicial

| Determinación del Costo beneficio | | | |
|--|---------------------|-----------------|-----------------------------|
| Detalle | Beneficio S/ | Costo S/ | Costo / Beneficio S/ |
| Interés por recuperación de morosidad | 99,834 | | 99,834 |
| Gastos judiciales | | 68,688 | 68,688 |
| Capacitación | | 2,300 | 2,300 |
| | 99,834 | 70,988 | 28,846 |

La determinación del costo-beneficio se ha determinado deduciendo al interés por recuperación de la morosidad, los gastos judiciales y las capacitaciones al personal, por lo que se puede observar que en este escenario la empresa tiene un costo de recuperación neto de S/ 28,846.

ESCENARIO 3: COBRANZA EXTRAJUDICIAL

| Escenario 3: COBRANZA EXTRAJUDICIAL | | | |
|--|----------------|----------------|--------------|
| Cronograma recuperación de deuda | | | |
| Año | Capital | Interés | Saldo |
| 0 | | | 399,335 |
| 1 | 399,335 | 39,934 | - |
| | 399,335 | 39,934 | |

Se ha estimado que la deuda a nivel judicial sea recuperada en 4 años, para lo cual se ha aplicado una tasa del 10% al rebatir.

| Escenario 3: COBRANZA EXTRAJUDICIAL | | | | |
|--|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Costos incurridos CONTRATACIÓN DE ABOGADO | | | | |
| Detalle | Mensual S/ | N° meses | N° años | Anual S/ |
| Legalización de firmas | 50 | 2 | 1 | 100 |
| Fotocopias | 200 | 2 | 1 | 400 |
| Movilidad | 300 | 2 | 1 | 600 |
| Abogado | 3,000 | 2 | 1 | 6,000 |
| | | | | 7,100 |

Los costos se han establecido en función a lo que se va a necesitar para llevar a cabo la cobranza extrajudicial

| Determinación del Costo beneficio | | | |
|--|---------------------|-----------------|-----------------------------|
| Detalle | Beneficio S/ | Costo S/ | Costo / Beneficio S/ |
| Interés por recuperación de morosidad | 39,934 | | 39,934 |
| Gastos judiciales | | 7,100 | -7,100 |
| Capacitación | | 2,300 | -2300 |
| | 39,934 | 9,400 | 30,534 |

La determinación del costo-beneficio se ha determinado deduciendo al interés por recuperación de la morosidad, los gastos extrajudiciales y las capacitaciones al personal, por lo que se puede observar que en este escenario la empresa tiene un costo de recuperación neto de S/ 30,534

3.3.18 Medidas de control

Para medir el cumplimiento de las políticas para la adecuada gestión de cobranza, se presenta la siguiente tabla.

| Cumplimiento de políticas | SI | NO |
|---|----|----|
| Se establecen estrategias de gestión de cobranza | | |
| Se establecen objetivos para la gestión de cobranza | | |
| Se establecen el diseño para los criterios de negociación | | |
| Se realiza un diagnóstico de la segmentación de cartera | | |
| Se realiza un diagnóstico de políticas existentes | | |
| Se realiza un diagnóstico de actividades desarrolladas | | |
| Se implementan mecanismos de autoevaluación | | |
| Se planifican las operaciones de comunicación | | |
| Se establecen mecanismos para ejecutar la cobranza | | |
| Se inspecciona de forma permanente la gestión de cobranza | | |

Sistema de evaluación

| Escenario | Sistema de evaluación | | | Costos incurridos | Costo / Beneficio S/ |
|-------------------------|-----------------------|------|---------|-------------------|----------------------|
| | Años | tasa | Interés | | |
| Cobranza administrativa | 2 | 0.10 | 59,900 | 36,620 | 23,280 |
| Cobranza judicial | 4 | 0.10 | 99,834 | 70,988 | 28,846 |
| Cobranza extrajudicial | 1 | 0.10 | 39,934 | 9,400 | 30,534 |

La empresa debe evaluar la recuperación de la morosidad en función a la cobranza extrajudicial, porque es la que en menos costos va a incurrir siendo el importe de S/ 9,400. Con el argumento de que al cliente también le va a favorecer, toda vez que comparado con los intereses que el cliente asumiría en la cobranza administrativa o judicial, la extrajudicial es la que menos intereses le va a generar. Por tanto, la evaluación realizada con la cobranza extrajudicial, le permitirá a la empresa obtener un beneficio final de S/ 30, 534.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La propuesta de estrategias de gestión de cobranza si disminuye la morosidad, la misma que se compone de 3 dimensiones: Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza. Con estas estas estrategias se pretende bajar los índices de morosidad en la empresa.

El diagnóstico del nivel de gestión de cobranza que tiene la Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo., arrojó indicadores negativos, en donde el 82% manifiestan que nunca la constructora cuenta con tácticas que ayude a bajar los niveles de moras.

Del análisis de las cuentas por cobrar se determinó que la rotación de cartera nos muestra que en el 2019 han disminuido los días de recuperación de las cuentas morosas a 28.68 días Comparado con el 2018 lo que equivale a 6.22 días menos. En cuanto a las veces que, rota las cuentas por cobrar, éstas se han reducido en 2.13 en el 2019, comparado con el 2018.

El diseño del plan de estrategias en la gestión de cobranza va a permitir a la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo reducir la morosidad.

La propuesta fue validada por un profesional competente y con amplio conocimiento y experiencia en la materia, encontrándose totalmente de acuerdo. La evaluación fue teniendo en cuenta la presente escala: S: Siempre, CS: Casi siempre, AV: A veces, CN: casi nunca, N; Nunca.

Recomendaciones

El Gerente de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo debe aplicar estrategias de gestión de cobranza para lograr reducir la morosidad, la misma que debe comprender las políticas en los procesos de recuperación, la determinación de los tipos de cobranza y las formas para realizar esta cobranza.

El Gerente de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo, debe realizar un diagnóstico periódico a la gestión de cobranza, de tal forma que le permita oportunamente tomar decisiones para la ejecución de sus estrategias y así reducir los niveles de morosidad.

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.

El Gerente de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo, debe observar la propuesta y aplicar las estrategias relacionadas con la gestión de cobranza que les va a permitir reducir la morosidad de la empresa.

Referencias

Acción International Headquarters. (2008). Acción InSight

Aguilar & Camargo. (2013). Análisis De La Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) En El Perú.

Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque. Chiclayo, Chiclayo, Perú: Universidad Católica Los Ángeles. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5459>

Aguilar, A y Chongo, I (2017) Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. Tesis. Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687>

Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Recuperado de: http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe_belmont_1978.pdf

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.

Brachfield, J., (Jun 2010). Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales. Recuperado el 15 de Agosto 2013, de http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver.

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. Tesis. Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11385>

Cámara Comercio de Lima. (2014). La Cámara, (No 625), 37.

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. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3823>

Centro Informativo de la Construcción (CIC). (2015). La morosidad en el sector de la construcción se redujo 2,3 puntos en el segundo trimestre. Revista Informativa de la Construcción. España. Recuperado de: <http://www.cicconstruccion.com/es/notices/2015/09/la-morosidad-en-el-sector-de-la-construccion-se-redujo-2-3-puntos-en-el-segundo-trimestre-67653.php#.XrYQy0RKJIU>

Cervera, S y López, R (2017). Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque. Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/887>

Cobián, K. (2016). Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú.

Contreras (2017) Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016.

Chozo, V. R. (2016). Riesgo crediticio, riesgo país y actividad económica peruana, 2011-2013 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo

- Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/852>
- Flores, J. (2013). Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Lima, Perú: Santo Domingo
- Flores, M. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque - 2017. Chiclayo, Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28460>
- Fuentes, B. (2016). Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A. tesis presentada como requisito para optar por el título de contadora pública autorizada. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14622>
- Gabarda, L. (1998). Contabilidad General y Tesorería. España: Centro de publicaciones, secretaria general y técnica.
- García, N. y Moreno, Z. (2015). Incremento de la mora en la casa comercial “El Bodegón”, Sucursal Esteli durante el I Semestre 2015. Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado (a) en Banca y Finanzas. Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1988/>
- Godoy, Y. (2018). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25925>
- Gómez. (2016). Propuesta de Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016. Cesar Vallejo, Chachapoyas

- Gonzales J. & Vaz. R. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Recuperado de: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Guillén, J (2001). "Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la crisis Bancaria Peruana". Recuperado el 20 de agosto 2013, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Guzmán, J. S. (2017). Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1246/TITULO%20-%20Guzman%20Jara%2c%20Sandra%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Pérez, Antonio; Caridad Sebastián, Mercedes. Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación. En: Moreiro, J. A. (coor.) Manual de Documentación Informativa. Madrid: Cátedra, 1999 pp. 37-82
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Inga, T. (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017. Chiclayo, Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25940>

- Jiménez Pelayo, Jesús J. La descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Análisis de los aspectos conflictivos. Revista Española de Documentación Científica, nº 2, 1996, pp. 131-149
- Laban, R. (2018). Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1422>
- Mancheno, D. (2018). Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8670>
- Manya, E. (2018). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017. Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25714>
- Mogollón, V. (2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Montesdeoca. (2015). La Gestión de Crédito y Cobranza y la Cartera Vencida en Importadora Alvarado Vasconez Cía. Ltda. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Morales, M. y Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú
- Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). Crédito y cobranza. México: PATRIA

- Muñoz, P. (2015). La Gestión de Cobranzas y la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Ríos, M. (2018). Morosidad en créditos del Fondo Mi vivienda duplica a la de hipotecarios tradicionales. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/morosidad-creditos-fondo-mivivienda-duplica-hipotecarios-tradicionales-235885-noticia/>
- Rodríguez, M., Rodríguez, K. y Tercero, G. (2017). Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016. Artículo de Discusión. Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Rosario Plus. (2018). Inmobiliarias advierten "alarmante morosidad" en pago de alquileres. Obtenido de <https://www.rosarioplus.com/ensacoycorbata/Inmobiliarias-advierten-alarmante-morosidad-en-pago-de-alquileres-20181022-0022.html>
- Solís, J. (2018) Las Cajas Municipales impulsan el avance de la economía peruana. Artículo científico. Seminario Internacional de Micro finanzas – Gestión de la Innovación. 26, 27 y 28 de abril 2018. Cuzco, Perú. Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú
- Yerren, E. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Baby modas. Lima, Lima, Perú: Tesis para optar el grado de contador público. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/>

ANEXOS

ANEXO 1

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 Tipos de cobranza | Cuentas por cobrar x 360 | Técnica: Encuesta |
| | | Evaluar el nivel de morosidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo. | | | | 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 |

Anexo 2 Cuestionario

Introducciones: Antes de responder lea y luego marque con una “X” la respuesta.
El cuestionario no revelará sus datos de identificación.

N = Nunca; CN = Casi Nunca; AV = A Veces; CS = Casi Siempre; S = Siempre

| Ítems | N | CN | AV | CS | S |
|---|---|----|----|----|---|
| 1. Las políticas comprenden el acercamiento con el cliente, segmentación de la cobranza y brindar opciones de pagos. | | | | | |
| 2. La estrategia de cobranza comprende los lineamientos para realizar la cobranza | | | | | |
| 3. La estrategia de cobranza comprende identificación de la cartera de clientes | | | | | |
| 4. La estrategia de cobranza incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones, etc | | | | | |
| 5. La estrategia de cobranza comprende educar al cliente en cultura de pago. | | | | | |
| 6. Le empresa cuenta con el personal adecuad para efectuar la cobranza a nivel administrativo | | | | | |
| 7. La empresa tiene contacto telefónico, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, recaudación a domicilio, visitas del personal de cobranza. | | | | | |
| 8. La empresa cuenta con una empresa especializada en la gestión de cobranza | | | | | |
| 9. La empresa pacta un compromiso de pago extrajudicial y así obtener nuevos cronogramas de pago | | | | | |
| 10. La empresa realiza visitas personales al cliente moroso | | | | | |
| 11. La empresa cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago | | | | | |
| 12. La empresa realiza cobranza por vía telefónica | | | | | |



CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31/12/2019

(Expresado en Soles)

| | |
|---|---------------------|
| VENTAS NETAS | S/ 1,267,011 |
| COSTO DE VENTAS | S/ 266,415 |
| UTILIDAD BRUTA | S/ 1,000,596 |
| Menos | |
| GASTOS DE VENTAS | S/ 587,579 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | |
| UTILIDAD OPERATIVA | S/ 413,016 |
| GASTOS FINANCIEROS | S/ 86,947 |
| GASTOS DIVERSOS | S/ 4,576 |
| INGRESOS FINANCIEROS | S/ 0 |
| OTROS INGRESOS GRAVADOS | S/ 23,000 |
| UTILIDAD ANTES DE PART. E IMPTOS | S/ 349,070 |
| IMPUESTO A LA RENTA | S/ 102,976 |
| UTILIDAD NETA | S/ 246,094 |

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2019


Luz Lourdes Garcia Paredes
C.E. 19744 - CHICLAYO - COLOMBIA
MAT. 04-4582



CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC

ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

(Expresado en Soles)

| <u>ACTIVO</u> | | <u>PASIVO</u> | |
|--|---------------------|--|---------------------|
| <u>ACTIVO CORRIENTE</u> | | <u>PASIVO CORRIENTE</u> | |
| EFFECTIVO EQUIVALENTE EFFECTIVO(NOTA 01) | S/.432,812 | TRIBUTOS POR PAGAR(NOTA 05) | S/.387,281 |
| EXISTENCIAS(NOTA 02) | S/.1,420,786 | CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS(NOTA 06) | S/.0 |
| CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES(NOTA 03) | S/.399,335 | OBLIGACIONES FINANICERAS(NOTA 07) | S/.223,906 |
| OTROS ACTIVOS | S/.123,709.24 | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 08) | S/.268,056 |
| OTROS ACTIVOS | S/.0 | BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES(NOTA 09) | S/.0 |
| | | TOTAL PASIVO CORRIENTE | S/.879,243 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | S/.2,376,642 | PASIVO NO CORRIENTE | S/.0 |
| | | OBLIGACIONES FINANICERAS(NOTA 10) | S/.0 |
| | | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 11) | S/.617,722 |
| | | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | S/.617,722 |
| | | TOTAL PASIVO | S/.1,496,964 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | PATRIMONIO | |
| INMUE,MAQ Y EQUIP(NETO)(NOTA 05) | S/.1,494,581 | CAPITAL | S/.20,000 |
| OBRAS EN CURSO | S/.233,709 | RESULTADOS ACUMULADOS | S/.3,629,436 |
| | | UTILIDAD DEL PERIODO | S/.958,530 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | S/.1,728,290 | TOTAL PATRIMONIO | S/.2,607,966 |
| TOTAL ACTIVO | S/.4,104,932 | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | S/.4,104,932 |

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2018

Luz Aranda Garcia Pecesén
C.E. 1001 - A. ABOGADO COLEGADO
Edad: 09-4502



CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.


CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO SAC

ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

(Expresado en Soles)

| <u>ACTIVO</u> | | <u>PASIVO</u> | |
|--|---------------------|---|---------------------|
| ACTIVO CORRIENTE | | PASIVO CORRIENTE | |
| EFFECTIVO EQUIVALENTE EFFECTIVO(NOTA 01) | S/ 100,919 | TRIBUTOS POR PAGAR(NOTA 06) | S/ 67,358 |
| CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES(NOTA 02) | S/ 100,940 | CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS(NOTA 07) | S/ 828,000 |
| CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS(NOTA 03) | S/ 23,840 | OBLIGACIONES FINANICERAS | S/ 0 |
| EXISTENCIAS(NOTA 04) | S/ 2,403,078 | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 08) | S/ 965,147 |
| OTROS ACTIVOS | S/ 0.00 | BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES | S/ 0 |
| | | TOTAL PASIVO CORRIENTE | S/ 1,860,505 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | S/ 2,628,777 | PASIVO NO CORRIENTE | |
| | | OBLIGACIONES FINANICERAS | S/ 0 |
| | | CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS (NOTA 09) | S/ 1,122,073 |
| | | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | S/ 1,122,073 |
| | | TOTAL PASIVO | S/ 2,982,578 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | PATRIMONIO | |
| INMUE, MAQ Y EQUIP(NETO)(NOTA 05) | S/ 3,195,968 | CAPITAL | S/ 20,000 |
| | | RESULTADOS ACUMULADOS | S/ 2,580,649 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | S/ 3,195,968 | UTILIDAD DEL PERIODO | S/ 241,518 |
| | | TOTAL PATRIMONIO | S/ 2,842,167 |
| TOTAL ACTIVO | S/ 5,824,745 | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | S/ 5,824,745 |

Chiclayo, 31 de Diciembre del 2019


Luz Rosario Garcia Pecesén
C.O. Nº 19 PUBLICO COLEGIADO
D.A. Nº 04-4582

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA "TITANIO SAC"
DIRECCIÓN: ELIAS AGUIRRE No. 1173 - CHICLAYO
TELÉFONO: 074-325499 - 432822565
CORREO: titanio@titanio.com

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 19 de mayo de 2020

Señor.
Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez.
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Tesis: "Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. – Chiclayo."

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente.



Victor David Zurita García
DNI N° 41194596



Joel Zavaleta Caro
DNI N° 70793475

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

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN VI

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 "7A" 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 EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ, Magister en Gestión Pública, 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 García 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."

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 del 2020

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

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Max Tepe Sánchez

DNI N° 44919606

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 19 de mayo de 2020

Señor.
Mg. Edgar Chapoñan Ramírez
Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Tesis: "Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo."

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

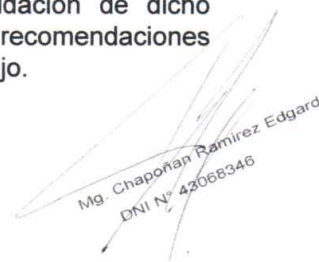
Atentamente.



Víctor David Zurita García
DNI N° 41194596



Joel Zavaleta Caro
DNI N° 70793475



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42068346

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. Chapañan 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 García 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."

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 del 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

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

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|-------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | MANUEL LLONTOP 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 Alejandro Castillo
 MATRICULA N° 04-0257

 JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, MANUEL LEOPOLDO LLONTOP CASTILLO, Contador Público Colegiado 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 García 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."

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 del 2020



.....
C.P.C. Manuel L. Llantop Castillo
MATRÍCULA N° 04-4667

C.P.C Manuel Leopoldo Llantop Castillo

DNI N° 17521221

DECLARACIÓN JURADA

Datos del Autor

Zurita García Víctor David

Apellidos y Nombres

41194596 DNI Nº 2181801120 Código PAST Modalidad de Estudio

X Ciclo Ciencias Empresariales Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Escuela de Contabilidad Escuela de la Universidad Señor de Sipán

Datos de la investigación:

Tesis: Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: **“Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo”** la misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.
2. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.



Zurita García Víctor David
DNI Nº 41194596



DECLARACIÓN JURADA

Datos del Autor

Zavaleta Caro Joel

Apellidos y Nombres

70793475 2181801656 PAST

DNI N°

Código

Modalidad de Estudio

X

Ciencias Empresariales

Ciclo

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Escuela de Contabilidad

Escuela de la Universidad Señor de Sipán

Datos de la investigación:

Tesis:

Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: **CONTROL INTERNO PARA LOS INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA PROCESADORA COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C CHICLAYO 2020.**

La misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.

2. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.


Zavaleta Caro Joel
DNI N° 70793475





CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
TITANIO S.A.C.

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 la Tesis titulada "Gestión de cobranza para disminuir la 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





Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0358-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/TC-USS de fecha 05 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Firmando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAET "C" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Escuela Profesional de Contabilidad
Ciclos
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Rojas
Directora Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivar

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

| | | | |
|----|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 15 | CHERO SANTISTEBAN SHIRLY FIORELLA | CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 16 | RAMOS SANCHEZ NALMI YOSI | CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 17 | GONZALES ROMAN GINA PAOLA | CULTURA TRIBUTARIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES EN EL DISTRITO LAS PIRAS, CAJAMARCA | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 18 | ORDÓÑEZ VASQUEZ MARIANELA | ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INODENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 19 | DIAZ LOPEZ LUZ MARINA | ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 20 | TARRILLO BUSTAMANTE MARIA AUCIA | ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y ORGANIZACION PARA MEJORAR LA GESTION CONTABLE DE LOS CLIENTES DEL ESTUDIO SERNA, CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 21 | CASTRO ALTAMIRANO YOBANI | ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PERALTA TRADE COFFEE E.I.R.L., JAÉN | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 22 | CRUZADO PAYESA JULISA ADALY | GESTIÓN CONTABLE PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE SOCIEDAD ANONIMA, LAMBAYEQUE | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 23 | BANCES VIDAURRE MARIA MERCEDES | GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANO S.A.C., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 24 | NUÑEZ MONTALVO LUDANMER | GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 25 | GONZALEZ LOZADA ROMARIO | GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 26 | QUIROZ CARMONA AURA ROSA | GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JAMAPUC DISTRIBUCIONES EIRL, CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 27 | ZAVALETA CARD JOEL | | |
| 28 | ZURITA GARCÍA VÍCTOR DAVID | | |
| 29 | SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE | | |
| 30 | SUYÓN TARRILLO CLARA STEPHANNY | | |
| 31 | RIVERA OBLITAS MAISU MALENA | | |
| 32 | TORO RAMIREZ ERUTA | | |
| 33 | FLORES SANDOVAL HÉCTOR EDUARDO | | |

ADMISIÓN E INFORMES

074 482610 - 074 482632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 01 de agosto de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -



El suscrito:
ZVALETA CARO JOEL, con DNI 70793475
ZURITA GARCIA VICTOR DAVID, con DNI 41194596

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **GESTION DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **CONTADOR PUBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) 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 Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

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

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|-----------------------------|---|---|
| ZVALETA CARO, JOEL | 70793475 |  |
| ZURITA GARCIA, VICTOR DAVID | 41194596 |  |

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Edgard Chapañan Ramirez**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0728 – FACEM – USS - 2020**, del (os) estudiantes (s), **Joel Zavaleta Caro** y **Victor David Zurita Garcia** Titulada **GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA 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 **20%** 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, 14 de Abril de 2021



Mg. Chapañan Ramirez Edgard
DNI N° 42060340

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

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 3% |
| 4 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.uwliener.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | 1% |