



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR
EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA
EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS
INDUSTRIALES EIRL-2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

Autoras:

Bach. Fernandez Tarrillo Monica Marilin
<https://orcid.org/0000-0002-1699-8480>

Bach. Salazar Ballena Karina Del Milagro
<https://orcid.org/0000-0001-5895-1691>

Asesor:

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
<https://orcid.org/0000-0001-8017-1413>

Línea de Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2023

APROBACIÓN DE JURADO

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD
EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL-2021”**

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
Asesor de Tesis

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco
Presidente del Jurado

Mg. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia
Secretario del Jurado

Mg. Rios Cubas Martin Alexander
Vocal del Jurado



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL-2021”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Fernandez Tarrillo Monica Marilin	DNI: 76751108	
Salazar Ballena Karina Del Milagro	DNI: 47866085	

* Porcentaje de similitud turnitin:16%

Pimentel, 27 de Julio de 2023.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS	Fernández Tarrillo & Salazar Ballena

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
13372 Words	70127 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
57 Pages	637.7KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 23, 2023 1:36 PM GMT-5	Apr 23, 2023 1:37 PM GMT-5

● **16% de similitud general**
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

DEDICATORIA

A Dios, principalmente por guiarme con su sabiduría, salud y bienestar para poder lograr mis objetivos.

A mi hijo, JHEICOB SEBASTIAN ROJAS FERNANDEZ, por ser mi principal motivo de superación para lograr mis metas pensando siempre en su bienestar.

A mis padres, WALTER CARLOMAN FERNANDEZ CIEZA Y ROSA EDITH TARRILLO ZUÑIGA, por su apoyo incondicional, por confiar en mi en todo momento, por ser un ejemplo de superación y guiarme para poder cumplir mis metas.

Bach. Fernández Tarrillo Mónica Marilín

A Dios, por su gran amor de regalarme vida, salud y conocimiento para poder lograr mis metas.

A mis padres y hermanos, que siempre fueron los que motivaron a cumplir mis sueños y esperanzas, sus consejos fueron los que me guiaron en poder terminar esta carrera, mis logros también serán sus logros.

Bach. Salazar Ballena Karina Del Milagro

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos en este largo camino y darnos la fortaleza para seguir adelante.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos y motivación para seguir superándonos.

A nuestros maestros de la Universidad Señor de Sipán, por acompañarnos durante el periodo académico, por compartir con nosotros sus conocimientos obtenidos durante su experiencia, por inculcarnos los principales valores que debe tener una persona en su vida personal y profesional como son la responsabilidad y puntualidad.

A nuestros centros de prácticas por confiar en nosotros y brindarnos la oportunidad de adquirir nuevas experiencias y nuevos conocimientos.

Las Autoras.

Índice de contenido

PÁGINA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1. Estrategias de cobranza	21
1.3.2. Morosidad.....	25
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación e importancia del estudio	27
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	28
II. MATERIAL Y MÉTODO	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.2. Variables y operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos	34
2.6. Criterios éticos	35
2.7. Criterios de rigor científico	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Tablas y Figuras	39
3.2. Discusión de resultados	63

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
4.1. Conclusiones	67
4.2. Recomendaciones	68
V. REFERENCIAS	69
ANEXOS	76

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Población</i>	32
Tabla 2. <i>¿La empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?..</i>	39
Tabla 3. <i>¿Se solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?..</i>	40
Tabla 4. <i>¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito?.....</i>	41
Tabla 5. <i>¿Se solicita requisitos para brindar el crédito?.....</i>	42
Tabla 6. <i>¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?.....</i>	43
Tabla 7. <i>¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?.....</i>	44
Tabla 8. <i>Cuando vence el plazo de pago por sus clientes ¿Se le cobra intereses?.....</i>	45
Tabla 9. <i>¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?.....</i>	46
Tabla 10. <i>¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?...</i>	47
Tabla 11. <i>¿Otorgan algún beneficio a los clientes que pagan puntual?.....</i>	48
Tabla 12. <i>Índice de morosidad de los últimos 5 ejercicios.....</i>	49
Tabla 13. <i>Rotación de cuentas por cobrar del 2020 al 2021.....</i>	50
Tabla 14. <i>Análisis vertical del año 2020 y 2021 del estado de situación financiera.....</i>	51
Tabla 15. <i>Promedio de tasas de descuento por Factoring.....</i>	56
Tabla 16. <i>Aplicación factoring a la morosidad del año 2021.....</i>	56
Tabla 17. <i>Incidencia contable con aplicación del factoring.....</i>	57
Tabla 18. <i>Incidencia en el estado de situación financiera.....</i>	57
Tabla 19. <i>Capacidad de pago con aplicación del factoring.....</i>	58
Tabla 20. <i>Políticas de cobranzas.....</i>	59

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> ¿La empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?.....	39
<i>Figura 2.</i> ¿Se solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?.....	40
<i>Figura 3.</i> ¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito?.....	41
<i>Figura 4.</i> ¿Se solicita requisitos para brindar el crédito?.....	42
<i>Figura 5.</i> ¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?.....	43
<i>Figura 6.</i> ¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?.....	44
<i>Figura 7.</i> Cuando vence el plazo de pago por sus clientes ¿Se le cobra intereses?	45
<i>Figura 8.</i> ¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?.....	46
<i>Figura 9.</i> ¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?.....	47
<i>Figura 10.</i> ¿Otorgan algún beneficio a los clientes que pagan puntual?.....	48
<i>Figura 11.</i> Índice de morosidad en los últimos 5 años.....	49

Índice de Anexos

Anexo 1. Resolución de aprobación de investigación.....	74
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	76
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.....	77
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	79
Anexo 5. Carta de autorización.....	94
Anexo 6. Estados Financieros.....	95
Anexo 7. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach.....	99
Anexo 8. Evidencias fotográficas.....	100
Anexo 9. Reporte turnitin.....	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad proponer estrategias de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L., la metodología de estudio es descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; la población y la muestra fueron todos los trabajadores, mismos que se aplicaron la encuesta como técnica y el análisis documental a los estados financieros y el nivel de morosidad.

Se obtuvo como resultados que la empresa cuenta algunas estrategias de cobro, pero estas no daban resultados alentadores, las políticas para otorgar créditos y realizar las respectivas cobranzas eran ineficientes, no brindan descuentos a los clientes que pagan puntual por lo que se desincentivan a los mencionados, no evalúan correctamente al cliente al momento de dar la venta al crédito, todo ello ocasiono a que la morosidad cada año se vea incrementada tal es el caso en los años 2020 y 2021 el índice de morosidad se incrementó a un 18.40% a 21% esto se debió a un mal manejo de las políticas de crédito y las ineficientes estrategias de cobranza con las que contaba la empresa.

Por lo que se concluyó que la empresa carece verdaderamente de estrategias de cobranzas que le permita convertir la morosidad en efectivo en el menor tiempo posible, para ello se diseñó y se proyectó la propuesta con los datos del ejercicio 2021 obteniéndose resultados positivos por lo que se aceptó la hipótesis positiva del estudio.

Palabras claves: Estrategias de cobranzas, Morosidad, Liquidez

ABSTRACT

The purpose of this research was to propose collection strategies to reduce the delinquency rate in the company REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L., the study methodology is descriptive with a quantitative approach and non-experimental design; The population and the sample were all the workers, who applied the survey as a technique and the documentary analysis to the financial statements and the level of delinquency.

It was obtained as results that the company has some collection strategies, but these did not give encouraging results, the policies to grant credits and carry out the respective collections were inefficient, they do not provide discounts to customers who pay on time, which is why those mentioned are discouraged. , they do not correctly evaluate the client at the time of making the sale on credit, all this caused delinquency to increase each year, such is the case in the years 2020 and 2021, the delinquency rate increased to 18.40% to 21% This was due to a mismanagement of credit policies and the inefficient collection strategies that the company had.

Therefore, it was concluded that the company truly lacks collection strategies that allow it to convert delinquency into cash in the shortest possible time, for which the proposal was designed and projected with the data for the 2021 financial year, obtaining positive results for which accepted the positive hypothesis of the study.

Keywords: Collection strategies, Delinquency, Liquidity

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

Altuve y Hurtado (2018) mencionan que existe una gran problemática con la morosidad en las cancelaciones de pago a los bancos y las organizaciones, tal es el caso de Venezuela que presenta gran porcentaje en las cuentas por cobrar causando una morosidad en los diferentes bancos, esto se debe a la baja liquidez o rentabilidad de las personas, teniendo como influencia que la tasa de desempleo en ese país es muy elevada por lo que las familias tiene la obligación de priorizar sus necesidades básicas dejando de lado sus deudas crediticias sin importar las afectaciones legales que les puede traer. Existen los componentes sistemáticos de variables microeconómicas y macroeconómicas que les permite a los bancos venezolanos saber acerca de la evolución de la morosidad según las variables que se plantean donde se puede evidenciar la relación de largo plazo con las variables, dando como resultado que mientras más es el porcentaje de inflación, las tasas son más altas aumenta el porcentaje de morosidad en las cuentas por pagar.

Rivera (2020) señala que las empresas en la actualidad se encuentran con un gran reto que es mantenerse con liquidez, este reto viene siendo cada vez más difícil. En Bogotá- Colombia las empresas consideran a las cuentas por cobrar como en los rubros más destacados de su plan de cuentas, debido a que les permite saber cuál es la situación y los montos que tiene la entidad por cobrar. En la actualidad el tema de morosidad y la cuentas por cobrar genera retraso en las empresas logrando que su estabilidad en el mercado se vea afectada. Uno de los factores principales es que no existe un adecuado control de sistema interno empresarial generando que las empresas se vean afectadas de forma drástica en su liquidez y su supervivencia en el mercado sea cada vez más difícil.

Atradius (2018) indica que el crédito a venta por parte de las empresas viene siendo una de las acciones que más realizan las empresas. México presenta un 57.9% con las facturas de ventas vencidas de manera nacional como internacional siendo una problemática que viene afectando al país, una

de las causas con las fechas de cancelación de pago propuestas por las empresas que son de 31 días para que las cuentas por cobrar sean canceladas, la mayor parte de las facturas con morosidad son parte de las ventas internacionales que pasado el plazo de pago se convierten en deudas con riesgo de cancelación o incobrables afectando la liquidez de las empresas, en la actualidad la más afectada a la morosidad son las pequeñas empresas de las cuentas por cobrar, esto se debe a que no tienen tantas ventajas como las empresas grandes que tiene mayor posibilidad de subsistir en el mercado con ayuda de préstamos o venta de acciones.

A nivel nacional

Ortiz et al. (2020) señalan que las fuentes productoras de las empresas dependen de las cuentas por cobrar, esto es debido a que se espera el retorno del efectivo por las ventas que se han realizado a crédito. En un estudio realizado a una empresa de servicios en Lima se llegó a la conclusión que las empresas no tienen una buena gestión en la organización, los empleados no se encuentran bien capacitados, no respetan la política de la organización mostrando su poco compromiso en su área donde laboran, las cobranzas en las cuentas periodos atrás se convertían en efectivo en un periodo de 1 semana posterior de la deuda, actualmente tarda entre 20 a 30 días por lo que al inicio de la deuda se debe hacer un seguimiento para que pasado el periodo no se corra el riesgo de ser incobrable.

Mantilla y Huanca (2020) indican que los créditos son un mecanismo que utilizan las empresas con el fin de aumentar sus ventas, otorgándoles a los usuarios diversas facilidades para motivarlos a realizar sus compras. En Lima esta problemática va en aumento, las personas encargadas de dicha gestión no realizan las documentaciones correspondientes antes de otorgar dicho crédito a los clientes, sin saber su historial crediticio o información relevante antes de realizar la venta, esto puede ser muy perjudicial para las empresas mientras más sea su rotación de cuentas por cobrar tengan las organizaciones menos sus pagos a corto plazo con sus abastecedores se verán afectadas.

Vázquez (2020) señala que existe una problemática que están atravesando todos los países, Trujillo no es ajeno a esta realidad, la pandemia de Covid 19 ha traído diversos cambios y desventajas para las empresas comerciales, de servicios como son los colegios y todas las organizaciones con beneficios económicos. La cuenta por cobrar de las empresas se ha incrementado según estudios realizados para el año 2019 a pasado de ser 3.38% a 3.62%, las cifras del estado financiero de las empresas son alarmantes, el incremento de la morosidad hace que la liquidez vaya decreciendo logrando la quiebra de las empresas o simplemente sobrevivan. Según los resultados que se han obtenido de dicho estudio señala que las causas que originan esta problemática son que los productos incrementen sus precios, las medidas sanitarias tomadas por el estado y la falta de organización para hacer los cobros de manera virtual o electrónica, debido a que las empresas no se encontraban capacitadas para enfrentar esta situación.

A Nivel local

RRP (2020) redactó un anuncio de periódico con el titular de: Deudas: ¿Cuáles son los distritos con mayor nivel de morosidad? Un informe de morosidad 2020 de la central de riesgos EQUIFAX reveló a distritos del país con altos niveles de deuda. En este informe realizado quien ha presentado mayor morosidad con deudas por 15, 784 millones de soles es la ciudad de Lima y en el departamento de Lambayeque presenta una morosidad de 2,470 millones respectivamente.

Según Elías (2019) otros factores porque se originó la morosidad en nuestra región Lambayeque en estos últimos años fue a causa del fenómeno de Niño, ya que, al estudio realizado en Lambayeque en el efecto de en su economía, Impactos del Fenómeno El Niño (FEN), describe que gran manera que el sector económico se vio afectada tanto en los sectores como en las empresas agrícolas, sector de transporte, transportes, saneamiento. Este tipo de fenómenos naturales trae consecuencias de afectación a la producción de servicios y bienes de la economía, lo que reduce el producto bruto interno, generando destrucción al capital de la economía, causando efecto al PBI potencial una sola vez, este estudio fue con la finalidad de hacer una

proposición acerca del riesgo asociado a este fenómeno climático poder gestionar a los instrumentos financieros que se puedan de utilidad, de tal manera que se pueda dar solución a los recursos económicos como es el incumplimiento de pagos a empresas financieras, empresas comerciales, tributos con la finalidad de dar alternativas de pago entendiendo la situación presentada.

León (2020) da a conocer que producto de la pandemia Covid 2019 la economía sufrió un impacto total a nivel mundial, por ello se aproxima a la cifra económica regional Lambayeque, empezando con total de crédito (BCRP) que con cifra de crecimiento con el 5% interanual en el mes de enero 2020 a solo en el mes de abril con el 1%, indicando que la dinámica económica es bastante. Siendo en sí la pérdida de muchas empresas es por ello que las deudas que tenían muchas personas no las podían cancelar a falta de trabajo y la empresa también eran afectadas a no poder recaudar todas sus cuentas por cobrar siendo así la causa las cual quebraran algunas se transformaron, otras cerraron por pérdidas y falta de movimiento económico y falta de estrategias para realizar las cobranzas.

A Nivel institucional

La empresa denominada con su nombre “REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL”, fue fundada el 08 de agosto del año 2015 por el señor Willy Santos Baldera Ventura, su actividad principal es la venta y servicio de motores y bombas eléctricas de agua, la empresa desde su creación hasta la actualidad se encuentra ubicada en la Av. Pedro Ruiz N°810-Chiclayo.

Se ha evidenciado dentro de las actividades contables y administrativas la empresa posee ciertos problemas de carácter económico y es que al momento de construir y analizar los balances anuales del ejercicio 2021 los índices de la morosidad ha crecido en comparación al de los años anteriores, mencionando que para el año 2021 el índice fue de 21% en comparación al del 2020 de 18.40% y para el año 2019 fue de 17% generando ello un grave riesgo por parte de la empresa en carecer de efectivo para afrontar deudas cuyos vencimientos sean corrientes.

Por otro lado, se ha evidenciado que se carece de políticas internas en materia de lineamientos para otorgar y recuperar créditos a los diversos clientes que lo solicitan siendo esto un pilar fundamental para que una empresa trabaje basándose a estándares de políticas y no por la experiencia.

Es ello por lo que se realiza esta indagación a fin de investigar más a fondo sobre los problemas detectados y dar una posible solución.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Díaz (2019) en su tesis denominada *“Auditoría externa de las cuentas por cobrar en la entidad dedicada al arrendamiento de bodegas, Guatemala-2018”*, tuvo como objetivo principal la evaluación de los procedimientos y las políticas con las que cuenta la organización para otorgar créditos. Para el desenlace en este estudio se realizó una observación en las cuentas por cobrar de la entidad, una matriz de riesgos y un seguimiento de las políticas de la empresa al momento de otorgar créditos a sus clientes, se realizó la auditoría en base a las NIIF, permitiendo concluir que la entidad no tiene un manual de políticas escrito que le permita otorgar créditos y cobros para que exista mayor control, dicho manual puede ser elaborado por el auditor interno en coordinación con el gerente de créditos y cobros, la entidad no envía los estados de cuenta a los clientes de forma periódica, el cual debería ser de manera trimestral para evitar la cobranza dudosa.

Carrera (2018) en su tesis denominada *“Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA”*- Guayaquil, el objetivo principal para el desarrollo de la tesis es realizar una evolución del control interno de la empresa industrial. Para la ejecución del estudio se ha tenido en cuenta el método deductivo, un análisis sintético y documental con una población y muestra en base a lo requerido junto con una entrevista, el cual permitió concluir que al momento de aplicar el análisis de gestión de cobro la organización tiene un nivel de riesgo elevado de un 70%, considerando el nivel de confianza que es el 30%, es decir que la entidad no cuenta con un manual donde señale las funciones que se deben realizar y un código de ética sobre la

conducta, la entidad cuenta con un nivel de riesgo del 89% esto se debe a que el área encargada que es la administración o realiza un seguimiento de los objetivos trazados para el desarrollo de la empresa.

Lozada (2018) en su proyecto denominado *“Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil”*, Ecuador, el objetivo de la investigación es verificar cuáles son los procedimientos que se sigue para otorgar crédito a las pequeñas empresas, para realizar el trabajo se utilizó la modalidad de investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, estas modalidades se encuentran aptas para obtener mejores resultados, se utilizaron encuestas, entrevistas, análisis de los estados financieros y la aplicación de ratios, estos procedimientos lograron que se llegue a la conclusión que la organización cuenta con políticas para realizar sus cobros de manera verbal y no están decretadas como normas fundamentales de la empresa por lo que incumplirlas es muy común, generando problemas al momento de realizar el cobro.

Vallejo et al. (2018) en su investigación con el tema *“Habilidades y estrategias para disminuir la morosidad en las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba”*, Ecuador. La situación en la que se encuentra las empresas en la provincia Riobamba, con incremento de morosidad por los préstamos con fechas vencidas, se creyó conveniente elaborar estrategias a necesidad de la empresa para dar créditos, realizar cobranzas y dar una correcta manera de realizar los cobros de créditos. Mediante esta indagación realizada a los trabajadores que laboran en la entidad se puede decir que sería oportuno implementar políticas que puedan llevar un mejor control y dar mejor estabilidad ante la morosidad presentada en las empresas, y la razón principal a todo esto se origina por la carencia de investigación a los créditos otorgados, el personal de otorgar créditos no tienen la capacitación necesaria para el desarrollo de esta actividad generando como la incrementación el riesgo crediticio. En dicha investigación se propone en implementar reglas y políticas para dar un mejor control y poder disminuir la morosidad que tiene la organización, así mismo capacitar a los trabajadores para direccionar el proceso al momento de inspeccionar el expediente, con la finalidad de tener

una mejora en los créditos otorgados y tener una eficiencia de los montos conferidos.

Benavidez (2018) en su investigación *“Estimación en la administración de cobranza de la organización ELCONORTE S.A, Nicaragua*. Afirmó que dicha empresa el personal encargado de realizar los cobros y la estrategia de plantear para llevar una cobranza correcta se están realizando de manera correcta, incluso el diálogo con el personal que distribuye las facturas de cobro, en el área de cobranza refleja que el gestor cumple su rol según su conveniencia y en otras circunstancias según su estado, lo que da una estabilidad, por ello sugirió a los colaboradores encargados de cobranza al mes un periodo a la entidad que efectúa repartición y distribución de partidas el 22 calendario en cada localidad, los gerentes de dicha empresa tendrá la obligación a realizar el modo de cobro en manera individual y en conjunto con el objetivo de que la entidad logre de manera creciente su alta rentabilidad y que su contrato vigente sea permanente, de tal manera a que el gestor estará en la obligación a componer estratégicamente un almacén de datos que estén incluidos a los usuarios destacados para un control respectivo por incumplimiento de pago en ciertos periodos, esta investigación emite participaciones para evaluar de tal manera que la realización de los importes adeudados den beneficio a reducir el índice de cuentas por cobrar para lograr un mejor rendimiento económico.

A nivel nacional

Silva, et al (2018) en su tesis titulada *“Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa diseño de papeles murales SAC”*, Lima, el objetivo para desarrollar el presente trabajo es describir la repercusión en la empresa de sus créditos en falta de liquidez, para el desarrollo del trabajo se realizaron diferentes ratios y análisis de los EEFF de la organización para poder concluir que existe poca relación de los créditos que se les otorga con el seguimiento de los cobros luego de la fecha de vencimiento originando deficiencia en las políticas de crédito generando problemas como carencia en la liquidez, sobrecostos financieros.

Solano (2018) en su tesis titulada "*Cuenta por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa mercantil SAC*", Lima, el trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de estudiar las cuentas de cobranza a través de la administración de su liquidez en la empresa, utilizando los ratios financieros, análisis de los estados financieros para poder obtener un resultado de la situación en la que se encuentra la empresa logrando concluir que al analizar las políticas de crédito y lo que se ha logrado obtener en la investigación, la organización tiene problemas en la liquidez, cuentas por cobrar dudosa, no se realiza un adecuado seguimiento de las ventas a crédito y la base de datos no se encuentra actualizada, esto se debe a la falta de personal encargado para realizar dichas actividades.

Ramos (2018) en su tesis titulada "*Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial inversiones Tambaico SAC*" Lima el trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un plan de mejora para reducir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez de la organización, para realizar el desarrollo se ha utilizado el método hipotético, deductivo y análisis crítico dialéctico, adicional a ello el análisis horizontal y vertical, ratios financieros y estudio de los EE.FF, encuestas y entrevistas realizadas a 3 personas, teniendo como respuesta que la organización tiene una disminución de liquidez para solventar con sus deudas en un menor plazo, además no cuenta con políticas establecidas para realizar sus ventas al crédito.

Romero (2018) en su investigación relacionado con propuestas relacionadas a las estrategias con la finalidad de reducir la morosidad que existe en la institución electricas EMSEU S.A.C Bagua Grande; su objetivo primordial es establecer métodos para ayudar a disminuir la morosidad de los clientes que tiene en actualidad, iniciando por estudiar a la clientela de la entidad su comportamiento, y estudiar los métodos que en la actualidad se están utilizando para disminuir el atraso de pagos que se deben otorgar a la empresa, por ello se estableció en la primera variable una encuesta, estrategias para disminuir la morosidad, la cual se formuló doce interrogantes, en la variable segunda si se estableció distintos métodos con el fin de llegar a conocer el incumplimiento de los clientes, se manejó entrevistas conformadas

por trece interrogantes, estos métodos otorgaron tener acceso a una adecuada información, con el fin de tener objetivos precisos de estudio, estos instrumentos fueron manejados por personas expertas en esta materia y con la ayuda de programas como Microsoft Excel y tabulaciones que se llegaron a realizar mediante el SPSS, concluyendo que la principal variable que se tiene para reducir la morosidad no se desarrolla adecuadamente.

Palomino (2018) en su investigación tuvo como objetivo promover estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén. La investigación realizada fue de tipo descriptivo, estuvo establecido por ciento veinte usuarios morosos que están incluidos de total de usuarios que tiene la empresa, el estudio se realizó con una elección de treinta clientes en mora como muestra, para el trabajo de campo y tener información se elaboró una encuesta en ella se abordó una selección de clientes en morosidad de la cual dispone la empresa, después de que se les brindara un guía desarrollaron la encuesta brindada. La fiabilidad de este método de desarrollo mediante personas expertas, concluyendo que el tema de usuarios en mora, el año 2016 un 8.66% de total efectuado y para abril 2018 tiene una morosidad de 95.13% en acumulación, en base a la encuesta establecida tiene como resultado que el 60% de usuarios incumplen la norma de pago en el periodo establecido, por ello se debe establecer políticas para una mejor gestión de cobranza para la empresa.

A nivel local

Según Flores (2018) en su tesis *“Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de la Empresa Electronorte S.A.C. unidad de negocios sucursales - Lambayeque”*, recomienda para tener una reducción de morosidad debe aplicar las estrategias de cobranza, brinda información de los pagos faltantes, incumplimientos, morosidad y estrategias: su investigación elaborada es útil y descriptivo, determinó que la afirmación del método de cobrar, sirve como ayuda a que la morosidad tenga una reducción en la entidad. Su trabajo que describe es bastante útil a nuestra persona, ya que sirvió para adquirir conocimientos previos para orientar la investigación que estamos realizando

tomando el arrojamiento de resultados de la tesis mencionada como referencias, por lo que queda claro que es necesario desarrollar estrategias precisas y adecuadas para poder enfrentar este problema que se ha convertido tanto para esta y para otras entidades en un dilema de nunca acabar en dar a sus clientes otorgaciones de créditos y si no ponemos un alto a estas consecuencias debido a este problema producirá un efecto económico a la empresa.

Ayala (2018) en su tesis: *“Estrategias de Cobranza Efectiva para reducir el índice de Morosidad de clientes sujetos a créditos Microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque Chiclayo”*, argumenta que a base de la circunstancia que está atravesando la empresa necesita implementar nuevos métodos o políticas la cual reduzca su nivel de morosidad de los préstamos que se les ha otorgado a sus clientes. Su mala gestión de cobranza se debe a la falta de técnicas adecuadas para eliminar el incumplimiento de amortización y la deuda excesiva debido a una falta de control que mantenga el orden financiero de dicha entidad. La metodología brindada en este tipo de investigación es descriptiva brindando aportes definiciones de ineficiencia, endeudamiento, falta de estrategias, falta de control, problemas financieros, etc. Nos hace conocer que se puede emplear otros métodos de cobranza y mermar la morosidad, por ello también producir buenos resultados es recordarles las deudas pendientes a través de correo electrónico, mensaje de texto, teléfono y contacto con el deudor de manera directa. Como hemos visto, los ajustes necesarios deben realizarse utilizando herramientas que puedan solucionar el problema de la morosidad para evitar el endeudamiento.

Córdova (2019) en su tesis: *“Estrategias De Cobranza En La Empresa Negocios Semper E.I.R.L.”* Lambayeque, tuvo como objetivo implementar estrategias nuevas de cobro, la tesis se realizó con estudio analista de una sola variable: Las estrategias de cobranza la cual se propuso nuevos métodos de cobros de dicha entidad mencionada. Es descriptiva su diseño de estudio y su diseño No Experimental Transversal. En la información brindada en esta tesis constata que la empresa desempeña como giro de negocio transportar por vía terrestre cargamentos entorno nacional en base a productos agropecuarios en

compra y venta de azúcar, maíz, arroz, maíz amarillo como actividad económica, ha obtenido a ofrecer sus productos y servicios empresas reconocidas regional y a nivel nacional, Pero su problema es no contar con métodos de poder recaudar utilidades y de no acceder con nuevas estrategias de cobranza hace que la organización disminuya su utilidad.

Lora (2018) en su tesis: *“Implementación De Estrategias De Cobranza Para Reducir El Índice De Morosidad De La Empresa Epsel SA”*. Chiclayo. Implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad fue el objetivo principal la cual planteó dicha investigación en dicha empresa, fue de tipo descriptiva propositiva; según en una encuesta realizada los resultados arrojaron que el 90% de usuarios no respetan lo acordado con las fechas de pago por lo que un porcentaje del 505 de usuarios cree conveniente llegar a casos legales para obtener que la deuda sea cancelada, así mismo, una recaudación más eficaz propuso en acuerdo el 88.1% para poder alargar el periodo de cancelación, y el 87.5% en acuerdo como alternativa de pago al fraccionamiento.

Samillan y González (2018) en su investigación sobre *“Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo*. Llega a la conclusión de que ante la escasez de implementos de normas para poder obtener o recuperar sus cuentas por cobrar en un periodo establecido, causa efecto de que la empresa no pueda realizar sus operaciones poniendo en riesgo situación económica, debido a que hay un retraso de inversión por falta de capital, y eso lleva a que sus utilidades sean menores e incluso haya pérdidas. Concluyendo que, ante la escasez de normas o políticas, con el fin de recuperar cuentas que no han sido cobradas en su fecha determinada, causa que la económica de la empresa dañe su actividad de sus operaciones causándoles atraso de seguir invirtiendo, llevando a la empresa que su utilidad sea menor o tenga pérdidas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategias de cobranza

Definición

Brachfield (2012) tipifica que es el hecho de recuperar una deuda por parte de un tercero o la recuperación de efectivo producto de una venta de un bien o servicio otorgado de manera al crédito, esta busca obtener diversas alternativas de cobros a fin de producir recursos líquidos para la continuidad de las operaciones comerciales de la organización.

Citando a Morales (2014) en su libro menciona que es un proceso de manera sistemática que ayuda a la empresa a generar liquidez para poder cumplir sus compromisos con sus proveedores o terceros, menciona también, que realizando o diseñando una buena política de cobranza la empresa económicamente se mejora conllevando a realizar inversiones que de una u otra manera generan utilidades en materia de efectivo.

Calderón (2012) define que es la actividad de gestionar y buscar la manera efectiva de realizar los cobros a los distintos clientes con morosidad ya vencida, así también tiene como objetivo el inyectar o reactivar la relación que existe entre el cliente y la empresa. En otras palabras, es el manejo correcto de las políticas de cobranza, es decir que estas cuentas tendrán mejor control, mejor otorgamiento, mejor evaluación antes de otorgadas a los clientes.

Huanca (2018) menciona que la gestión de cobranza es una operación que administra los créditos que se les otorga a los clientes, operaciones donde se efectúa los créditos comerciales, analiza para luego proceder a ser derechos exigibles siempre manteniendo una documentación válida que respalden que se ha realizado una operación comercial y acredite que esas operaciones existan, por otro punto hacen que las entidades se desarrollen de manera organizada cuidando de sus activos y que la cartera morosa no llegue a disminuir sus ganancias, ayuda a que las inversiones en la mercancía siempre sean regresadas y con mayores ingresos, planea estrategias para recuperar cualquier efecto moroso.

Importancia de la Gestión de Cobranzas

Con el autor Brachfield (2012) en su libro de principios de las finanzas menciona que las cobranzas hoy en día es de suma importancia porque no solo permite el funcionamiento de la empresa sino también la continuidad de sus operaciones haciendo énfasis en los pagos oportunos con sus proveedores para que puedan seguir brindándole en este caso de estudio el combustible para seguir operando, entonces decimos que si verdaderamente es muy importante porque repercute en la liquidez y porque no decir también persiguiendo la rentabilidad del negocio.

La gestión de cobranza cumplen un rol muy importante dentro de las entidades, ya que a través de ello se puede tener obligaciones contractuales a favor de la empresa, la cual a futuro se ve un ingreso de dinero por la venta de algún servicio o bien adquirido, también deben ser bien monitoreadas administradas y controladas con el manejo de las dudas programadas los clientes, así mismo también contar con políticas estrategias y manuales de procesos de crédito para lograr mejor beneficios a las entidades.

Cuentas por cobrar

Cueva (2018) destaca que las cuentas por cobrar son derechos que la empresa adquiere al momento de otorgar algún bien o servicio, y cuando estas cuentas se lleguen a cancelar la empresa recibirá efectivo por la correspondencia de haber vendido un bien o servicio de su negocio, se podría decir que las cuentas por cobrar forman parte de los activos de una empresa que si dicha entidad trabaja por medios crediticios hace una inversión de su negocio con la finalidad de que se vuelva a reinvertir pero no ya con el mismo monto sino originando ganancias.

Jaramillo y López (2016) señalan que las cuentas por cobrar a clientes es un derecho que se origina por la venta de un servicio o bienes, tanto para el ámbito nacional e internacional, antes que se les brinden a los clientes la compra de algún bien o servicio tienen políticas las cuales implantan para el material de cobranza y así no haya cuentas incobrables con la finalidad que la rentabilidad de la empresa no se muestre en riesgo, también se brindan

estrategias de cobranza para que esta no se vea afectada, ya que en ciertos casos el cliente no llega a cancelarlos, todo ello abarca a la buena administración de políticas y estrategias para tener un mejor crecimiento como empresa.

Jara (2018) considera que las cuentas por cobrar generados por la empresa a sus clientes deben ser compromisos que tienen que llegar a cumplir mediante el acuerdo entre el cliente con la empresa y llegar a la cancelación de las facturas generadas al momento de vender el bien o servicio, si la empresa tiene su giro de negocio de ventas al crédito va a generar cuentas por cobrar, por lo que es beneficioso para la empresa cuando estas son canceladas según sus cronogramas de fechas indicadas, y el contrato con el cliente, por el otro lado cuando estas cuentas no se llegarán a cancelar generara poca rentabilidad la cual si estas no son atendidas a tiempo provocara que haya un riesgo crediticio en la empresa.

Las cuentas por cobrar también pueden determinar el patrimonio de la empresa, ya que reflejan la existencia de activos y pasivos financieros, financieros porque pueden que años anteriores haya tenido situaciones contables efectuados o contratos que en el presente aún no hayan sido cobrados por la empresa, por motivos que el cliente no logro hacer la cancelación de dichos documentos crediticios, esto hace que la empresa tenga consecuencias como ingresos reales a su flujo de capital, provocando algún riesgo de quebrar o reducir sus activos.

Políticas de ventas al crédito

Citando a Brachfield (2012) sostiene que muchas de las entidades poseen diferente índole de políticas de créditos esto es la diferencia entre las grandes empresas, pequeñas y microempresas, entonces estas políticas varían debido a su dimensión, estas políticas no son más como reglas y funciones ya estipuladas por el área competente que en muchas veces estas funciones lo otorga la Gerencia General para el debido cumplimiento de las sub áreas a fin de cumplir eficientemente.

Morales (2014) en donde menciona que son lineamientos ya estipulados en donde se enmarca la cantidad de créditos que se puede otorgar a los clientes, el periodo de recuperación de esos créditos, los canjes, las letras, las penalidades al incumplir dichas cobranzas, los intereses, los contratos, quien es el responsable, las personas involucradas, entre otros factores a tener en consideración para implementar las políticas de créditos.

Del Valle (2013) en uno de sus libros de finanzas relevantes a las cobranzas menciona que los créditos que se dan independientemente la magnitud de la entidad siempre deben tener en cuenta los siguientes aspectos.

- **Límite del crédito:** Hace énfasis a la cantidad exacta del saldo o importe máximo que se otorga el crédito a los clientes. Si bien es cierto estos límites son implementados por las altas gerencias de las compañías a fin de acatarlo de manera estricta y a carta cabal para prevalecer el efectivo de manera rápida a fin de cumplir con el debido pago de los pasivos. Por otro lado, las organizaciones que carecen de estos límites están propensos a sufrir problemas de liquidez debido a la carencia de efectivo de manera rápida siendo la consecuencia de los endeudamientos elevados.
- **Contratos y garantías:** Siempre al momento que se otorga el crédito hay que estipular y corroborar el aval que se hace responsable de la cancelación, este muchas de las ocasiones son los Gerentes de las compañías que firman el contrato asimilando la deuda, ya que casi ellos son los dueños de las organizaciones
- **El descuento y sus tramos aplicados:** Este está enfocado netamente a los descuentos que se brindan producto de los créditos otorgados, este muchas de las organizaciones lo dan un tratamiento muy especial en cuanto a los clientes potenciales y perdurables ya sean realizando un % de la disminución del costo total o dándoles ventajas en cuanto a la pronta cancelación con la finalidad de obtener efectivo de manera inmediata para solventar los saldos de pago.
- **La periodicidad de cobro:** Esta muestra netamente el tiempo que durará el crédito, principalmente esto está estipulado mediante un contrato notarial lo cual menciona en meses o años que tendrá vigencia el crédito otorgado, así como las cuotas que se debe cancelar.

- **Intereses:** Tal como se tipifica en el contrato, en las cláusulas correspondientes menciona las penalidades o consecuencias que debe acatar el cliente, la mayoría de las penalidades son por intereses o embargos de activos de la organización.
- **Evidencias y papales de trabajo (factura):** Todo crédito que se brinda debe ser sustentado mediante un comprobante, en el rubro empresarial se realiza estos créditos evidenciando la factura, ya que ello sustenta el otorgamiento de la mercadería o el servicio brindado.

Procesos para la cobranza

Citando Álvarez (2014) habla que es la capacidad que tiene la empresa o persona de implementar procesos o estrategias que permitan que esos pendientes de cobros se conviertan en efectivo, para ello se necesita de personal humano y fluidez en la aplicación de normas internas.

Algunos procesos de cobranzas que se realizan:

- a) Recordatorio por llamada telefónica
- b) Cobro de forma presencial
- c) Reporte de la deuda acumulada
- d) Correos
- e) Notificaciones o comunicados

Entonces estos procesos tal y como menciona Álvarez son muy importantes en la implementación de la misma porque van a ayudar a la empresa recuperar en tiempos oportunos el efectivo, mantendrá un buen clima económico en las compañías, el cumplimiento de los objetivos por parte de Gerencia, entre otros aspectos.

1.3.2. Morosidad

Definición

Girela (2012) manifiesta que la morosidad es la situación de retraso del deudor por incumplimiento del pago vencido. Esta modalidad es muy vista en

las entidades financieras y en las organizaciones privadas que otorgan créditos a sus clientes por venta o por prestar un servicio.

Citando a Díaz (2014) es el efecto que produce el incumplimiento del pago por parte de las personas morosas, estos efectos generan implicancias económicas y financieras para los entes jurídicos en materia de pérdida de activo líquido, carencia de liquidez, aumento de deudas, gastos no previstos, entre otros aspectos.

Hablar de la morosidad, es hablar de la práctica que aplican las empresas que reciben créditos a corto o largo plazo y que no cumplen con lo acordado para la respectiva cancelación, así mismo, en nuestra opinión como autoras desde la vista contable es el aumento de la cuenta 12 del plan contable por las ventas realizadas generando una incidencia directamente negativa en la cuenta 10 del mencionado plan.

Algunos indicadores para determinar morosidad.

Cartera atrasada: Esto significa que los créditos concedidos no han sido cancelados al 100% o en partes en las fechas estipuladas en los contratos y que dicha deuda se encuentra pendiente de cobro generando aumento de intereses diarios. Estas deudas atrasadas generan una cobranza legal con la presencia de abogados o de índole judicial.

Cartera de alto riesgo: Esto significa todos los créditos que ya han sido fraccionados o refinanciados y que hasta la fecha no han sido cancelados generando un grave riesgo por parte de la empresa.

Cartera pesada o dudosa: Esto significa aquellos créditos que es imposible la cobranza, habiéndose agotado todas las vías de cobranzas. La empresa al llegar a este indicar se procede a realizar la provisión y castigo de la cobranza.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la estrategia de cobranza disminuirá la morosidad en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Este trabajo de investigación brinda a los lectores la información adecuada y necesaria para realizar investigaciones en temas sobre técnicas de cobranza, atrasos de pago, mora sirviendo como guía que enriquece el conocimiento del indagador que fueron argumentadas por teorías investigadas en distintos autores.

Justificación práctica

Permite el desarrollo de métodos de recopilación que ayuden a reducir el incumplimiento de pagos y para que la empresa obtenga mejor rentabilidad se tendrá mejorar su gestión de cobranza, por ello aplicando todas estas técnicas estaremos ayudando a que las futuras indagaciones sirvan como ejemplos y modelos amparados por una validación de expertos.

Justificación metodológica

La descripción detallada y aplicación de técnicas y herramientas que presenta cada variable de la investigación pueden ser de ayuda como guía para posteriores estudios similares, una vez comprobada su efectividad y validez respectiva.

Justificación económica

Con las diversas estrategias planteadas permitirá que se mejore el aspecto económico de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL, principalmente mejoramiento en su efectivo.

Justificación empresarial y social

La indagación busca a que la empresa siga en el ámbito empresarial evitando posible quiebra o sobreendeudamiento, otorgando diversos puestos de trabajo a diversas personas de Chiclayo.

1.6. Hipótesis

H1. Las estrategias de cobranza permitirán disminuir la morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL

H2. Las estrategias de cobranza no permitirán disminuir la morosidad en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL

1.7. Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias de cobranzas para reducir el índice morosidad en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL.

Objetivos específicos

- Analizar las políticas de crédito y estrategias de cobranza de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- Chiclayo 2021.
- Evaluar el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL– Chiclayo 2021.
- Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló utilizando el siguiente diseño descriptivo cuantitativo con la finalidad de proponer estrategias que contribuyan a la reducción de cuentas por cobrar.

Álvarez (2020) indica que existen muchos tipos de investigación, el tipo de investigación es descriptiva-cuantitativa, los cuales fueron utilizados según los objetivos trazados y la problemática que se abordó para el desarrollo de algún tema a investigar. Luego del planteamiento del problema se necesita saber en base a qué estrategias se va a recolectar la información por lo que se tiene que definir el tipo de investigación a tener en cuenta para el desarrollo.

Diseño de Investigación

Ruiz (2018) menciona que los diseños de investigación son técnicas e instrumentos que sirven como guía a un investigador para llevar a cabo algún estudio o proyecto de investigación.

Es decir, son pasos a seguir según el diseño que se utiliza para llegar al objetivo general y poder tener un resultado.

Hernández (2012) señala que el **diseño no experimental** es aquel que se desarrolla sin alterar las variables, es decir que primero se analiza cómo se va desarrollando normalmente para luego realizar algún análisis, basándose en los diferentes conceptos o sucesos ya ocurridos sin que el investigador haya intervenido.

Donde:

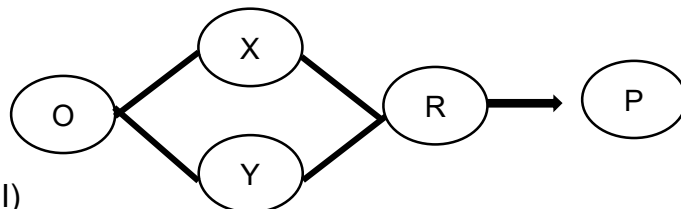
O = Observación

X = Estrategias de cobranza (V.I)

Y = Morosidad (V.D)

R = Resultado

P = Propuesta



2.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Estrategias de Cobranza	Es la actividad de gestionar y buscar la manera efectiva de realizar los cobros a los distintos clientes con morosidad ya vencida, así también tiene como objetivo el inyectar o reactivar la relación que existe entre el cliente y la empresa. (Calderón, 2012)	Con la aplicación de las interrogantes a la muestra se obtendrá los resultados con respecto a las estrategias de cobros que se vienen empleando en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.	Otorgamiento del Crédito	Políticas de ventas	1.¿La empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?	Encuesta /Cuestionario Aplicado al personal de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.
				Garantía para realizar ventas al crédito	2.¿Solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?	
				Monto límite para ventas al crédito	3.¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito? 4.¿Se solicita requisitos para brindar el crédito?	
				Seguimiento de ventas al crédito	5.¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?	
			Medios de Cobranzas	Medios para hacer recordar deuda	6.¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?	
				Intereses moratorios	7.Cuando vence el plazo de pago por sus clientes ¿Se le cobra intereses?	
				Registro actualizado de clientes	8.¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?	
				Opciones de pago	9.¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?	
				Beneficio para pago puntual	10.¿Otorgan algún beneficio a los clientes que pagan puntual?	

Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Morosidad	Es el efecto que produce el incumplimiento del pago por parte de las personas morosas, estos efectos generan implicancias económicas y financieras para los entes jurídicos en materia de pérdida de activo líquido, carencia de liquidez, aumento de deudas, gastos no previstos, entre otros aspectos. (Díaz, 2014)	Con la revisión y análisis de la morosidad tipificada en los EEFF preparado por el profesional contable se obtendrá información sobre el nivel de morosidad de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.	Nivel de Morosidad	<p>Indice de morosidad</p> <p>Análisis de la morosidad</p>	Revisión y análisis del Estado de Situación Financiera	<p>Análisis documental/ Guía de análisis documental</p> <p>Aplicado a los EEFF de los años 2020 al 2021</p>

2.3. Población y muestra

Población

Bueno (2005) menciona que la población es definida como un conjunto de personas que habitan en un territorio y se auto reproducen y se expresan en las actividades de sus vidas dentro de los marcos de comunidades determinadas sociales, los seres que conforman este núcleo social participan de relaciones sociales como trabajo, intercambio, etc.

En esta presente investigación la población está conformada por 7 trabajadores de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L -2021 en la ciudad de Chiclayo.

Tabla 1.

Población

Titular Gerente	1
Jefe de ventas	1
Asistente de ventas	1
Contabilidad	1
Mecanico	1
Mecanico	1
Mecanico	1

Fuente: Planilla de la empresa

Muestra

Rodríguez (2015) describe que la muestra es el análisis en una determinada cantidad de población perteneciente al problema estudiado, ya que la población se determina en un conjunto propuesto para llegar a tener una medida característica, por ello ante la imposibilidad de estudiar al conjunto de personas se selecciona un grupo de elementos que representan a un número de la población que a eso se le denomina muestra.

En este presente trabajo la muestra está conformada por los 4 trabajadores de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L-2021

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

Técnicas

Encuesta: Por medio de esta técnica se realizó preguntas al personal encargado de realizar ventas al crédito de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Inga & Paz (2019) menciona que la encuesta es un instrumento que sirve de mucha ayuda al desarrollo de la investigación, además de optar por resultados subjetivos del encuestado conforme a las preguntas establecidas, también se puede ver una realidad circundante, es un método con facilidad de obtener datos informativos referente a la población y nos la facilitan las personas encuestadas que sirven para conocer la realidad investigada.

Análisis Documental: A través de esta técnica se recoge información importante sobre informes de financieros que ayuden a verificar la morosidad y sus niveles dentro la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Pacheco (2021) describe que el análisis documental es un proceso de actividad donde procesa el pensamiento que nos brindan ver, analizar claramente textos y documentos dentro de la estructura, información medios relevantes que están dentro de ella conformándose, además brinda al lector tener ideas claras y precisas del pensamiento.

Instrumentos

Cuestionario

Pacheco (2021) menciona que un instrumento que tiene la información en los temas, y todo lo que se analiza en una encuesta a nivel estadístico, es de ayuda como recordatorio para el científico en el aspecto conceptual como temático.

En la presente investigación realizada se empleó un cuestionario como apoyo para formular la encuesta con los encargados de la Empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Guía de análisis documental

Solís (s/f) indica que la guía de ANÁLISIS DOCUMENTAL es la operacionalización, es un grupo de operaciones que llevan a representar un documento con contenidos originales con el fin de ser identificado y tiene como objetivo dar importancia al proceso que no nos brindan los títulos sistemáticos

En la presente investigación se empleó este instrumento cuya finalidad es identificar documentos que fueron proporcionados por la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Validez

En este presente trabajo de investigación el instrumento debe contar con una validez por Juicio de Experto para determinar la correcta observación y validez, se requirió de la participación de 3 expertos con el grado de magister profesionales en la carrera de contabilidad.

Confiabilidad

En este presente trabajo de investigación se aplicó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los interrogantes aplicados al personal de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Pacheco (2021) menciona que estas tipas de técnicas nos explican diferentes operaciones a las que incluyen datos y respuestas para tener una clasificación y del análisis se tendrá definidas las técnicas lógicas que se utilizaron para el descifrado la cual muestran los datos recopilados.

A continuación, en referencia a la recolección de los datos, se procedió a clasificar las principales medidas estadísticas que permitirán elaborar un análisis profundo

mediante la técnica estadística descriptiva para dar a conocer y analizar la realidad de ambas variables del estudio.

En la presente investigación se utilizaron herramientas para analizar mediante la recolección de datos informativos que serán aplicados en estos formatos como son: Microsoft Excel y Microsoft Word.

2.6. Criterios éticos

Según Palomino (2019) menciona lo siguiente:

Consentimiento informado:

Los participantes han aceptado la realidad por lo que lleva a ser un informante, así mismo ellos reconocen sus derechos pertinentes para el desarrollo de este presente trabajo.

Confidencialidad:

Es de mucha significación la aplicación en los instrumentos para la obtención de información hubo acuerdo sobre reservar la identidad de los intervinientes en la presente investigación y cumplir con su seguridad sobre la entrega de información.

Justicia:

Se refiere a que los beneficios y obligaciones de la investigación se distribuyan de manera equitativa; por tanto, es importante que el investigador sea consciente que depende de la capacidad de los usuarios para satisfacer y fortalecer su desarrollo de la investigación.

El presente trabajo de investigación se dio mediante el criterio de **consentimiento informado**, haciendo saber a los participantes que rol cumplen durante el desarrollo de la investigación, la confidencialidad siempre con el mayor cuidado posible reservando la identidad del participante, también en el criterio de **Justicia**, en todo momento durante el desarrollo de la investigación nuestra posición ha sido de manera parcial para tener un resultado real.

2.7. Criterios de rigor científico

Credibilidad:

El objetivo de utilizar este criterio es mostrar que **la** información que se presentará en la investigación sea considerados creíbles y verdaderos para ello se recolectará información de las personas netamente involucradas en la problemática del estudio y quienes forman parte de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL.

Validez externa:

Para tener una mejor aceptación de los instrumentos aplicados en la validez externa se tuvo en cuenta la opinión de expertos que nos permitió mejorar la calidad y desarrollo de la información.

Autenticidad:

El presente criterio nos permitirá actuar de manera natural y realizar una investigación propia y lograr una mejora para la empresa mostrando nuestras estrategias, sin necesidad de copiar información.

III. RESULTADOS

La empresa denominada con su nombre comercial "REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL", fue fundada el 08 de agosto del año 2015 por el señor Willy Santos Baldera Ventura, su actividad principal es la venta y servicio de motores y bombas eléctricas de agua, la empresa desde su creación hasta la actualidad se encuentra ubicada en la Av. Pedro Ruiz N°810-Chiclayo.

La empresa se encuentra conformada por el Gerente General, un jefe de ventas que es el encargado de realizar las ventas al contado y al crédito, un asistente de ventas que se encarga de remitir las boletas, facturas y otras actividades que se requieran, tres mecánicos para realizar los servicios y la contabilidad que se realiza de manera externa.

Los principales productos que vende la empresa son:

- Sellos mecánicos
- Rodajes
- Turbinas
- Rotor
- Estator
- Carcasa
- Núcleos

Los principales servicios que realiza la empresa son:

- Rebobinado
- Mantenimiento
- Barnizado
- Cambio de rodamiento
- Cambio se sello
- Cambio de impulsor

Sus principales clientes son:

- NORTH ENGINEERI COMPANY S.A.C
- FERNANDEZ CIEZA CONSTRUCTORES
- B & R CORPORACION DEL PERU SAC
- BUGATHI CONSTRUCTORA SA
- EMPRESA DE MULTISERVICIOS CURSOL SAC
- WSF. INVERSIONES SAC
- C & J SERVILUZ EIRL
- CONSTRUCTORA JUMARDI EIRL
- CONSULTORA EJECUTORA A & J SAC
- EMP EJECUTORA.Y COMR VULNANO SAC
- INGSNORTE SAC
- SERVICIOS MULTIPLES PERU SAC

Sus principales proveedores son:

- INDECO S.A.
- PROMOTORES ELECTRICOS S.A.
- JORVEX S.A.C.
- BJMERX E.I.R.L.
- SIEL ELECTRIC E.I.R.L.
- ATMEL S.A.C.
- NORTEC S.A.C.
- IPREL S.A.C.

3.1. Tablas y Figuras

Objetivo específico 1: Analizar las políticas de crédito y estrategias de cobranza de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL - Chiclayo 2021.

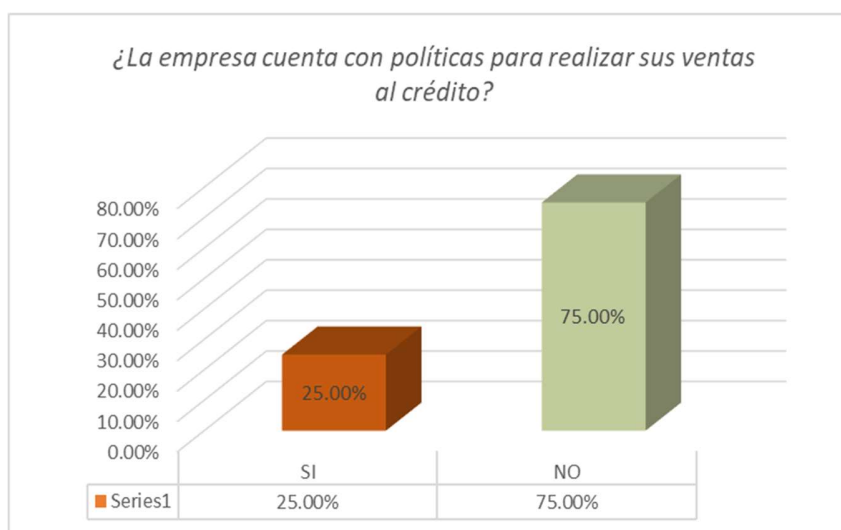
Tabla 2.

¿La empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Fuente: Tabla 2

Análisis: De lo observado en la Tabla 2, la empresa no cuenta con políticas de cobranza establecidas para realizar sus ventas al crédito, conllevando a que no se tenga un control y una administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa, considerando que, si una organización no cuenta con políticas de crédito los resultados finales no serán los esperados.

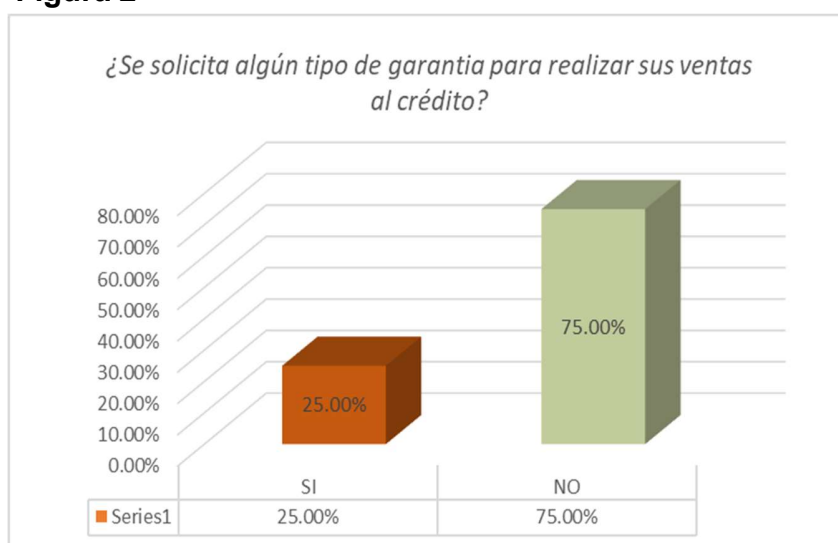
Tabla 3.

¿Se solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Fuente: Tabla 3

Análisis: Según lo mostrado en la Tabla 3, la empresa no solicitaba garantías a sus clientes antes de realizar sus ventas al crédito por lo que no contaba con ese pago adelantado que le serviría para respaldar la deuda en caso no se cumpla con los pagos establecidos según las fechas y así mismo evitar tener problemas judiciales, estos procedimientos se realizan cuando los clientes no cumplen con el pago de su crédito.

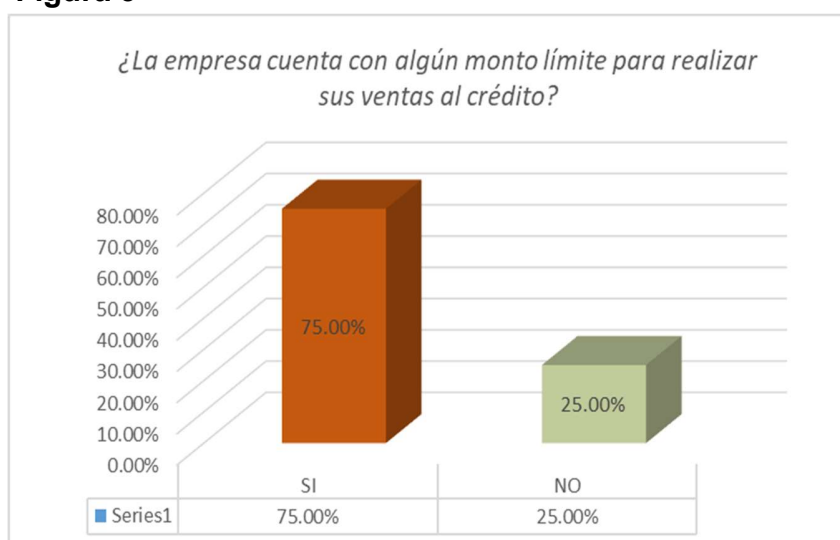
Tabla 4.

¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Fuente: Tabla 4

Análisis: Según lo observado en la Tabla 4, la empresa si contaba con montos límites al momento de realizar sus ventas al crédito, este tipo de políticas es muy importante que se establezcan en las organizaciones porque se puede evitar un riesgo de crédito en el caso que el cliente no pague su compra a crédito realizada la empresa no tenga una perdida tan alta. En este caso la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES contaba con un monto de crédito no mayor a s/ 5,000.

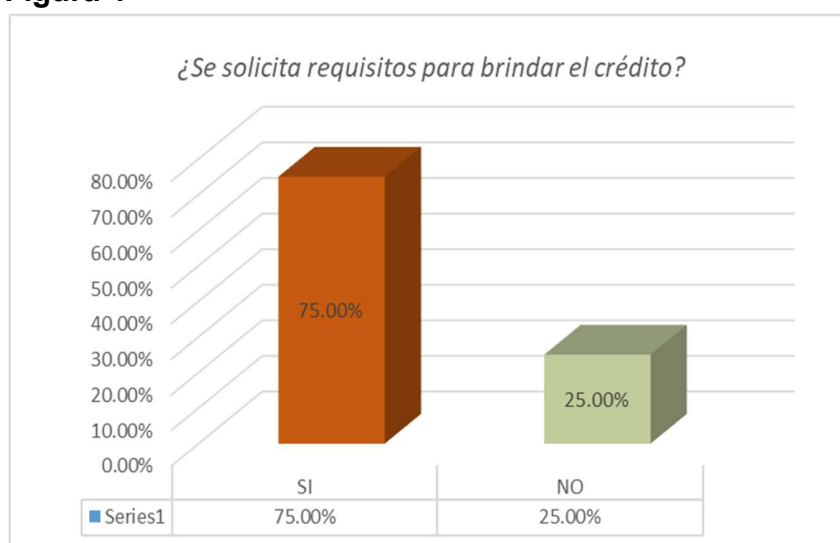
Tabla 5.

¿Se solicita requisitos para brindar el crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Fuente: Tabla 5

Análisis: Según lo observado en la Tabla 5, la empresa si solicita requisitos a los clientes antes de otorgar sus ventas al crédito con la finalidad de verificar que la empresa sea confiable y pueda cumplir con el pago de sus compras al crédito, entre los cuales se solicitaban la copia de DNI de la persona solicitante, un documento que certifiquen sus ingresos, recibo de agua o luz de los últimos meses.

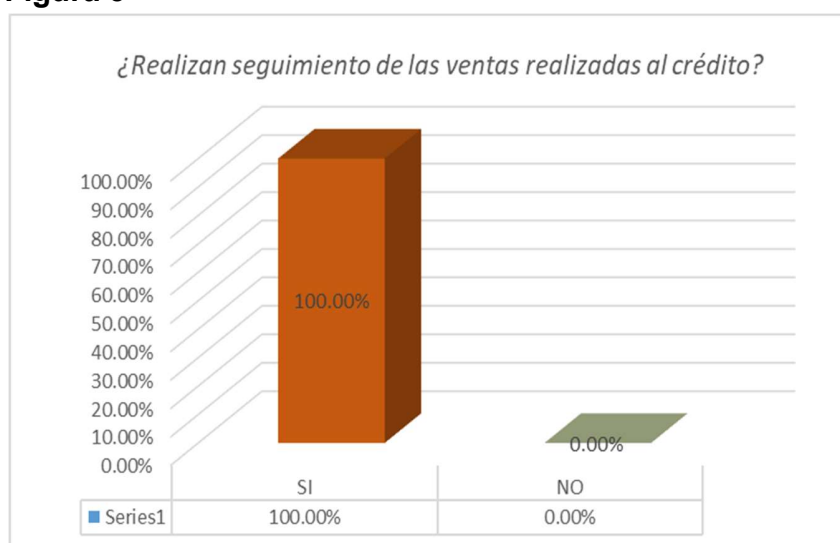
Tabla 6.

¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Fuente: Tabla 6

Análisis: De lo observado en la Tabla 6, la empresa si realizaba seguimiento de las ventas al crédito que se otorgaban, la finalidad de esta política era poder tener un mejor control de los créditos y tener una comunicación constante con los clientes para poder ayudarlos en cualquier duda o inconveniente que se les presente, haciéndoles recordar las fechas que tenían para realizar el pago de sus compras al crédito y las otras alternativas en caso no pueda cancelar en la fecha establecida.

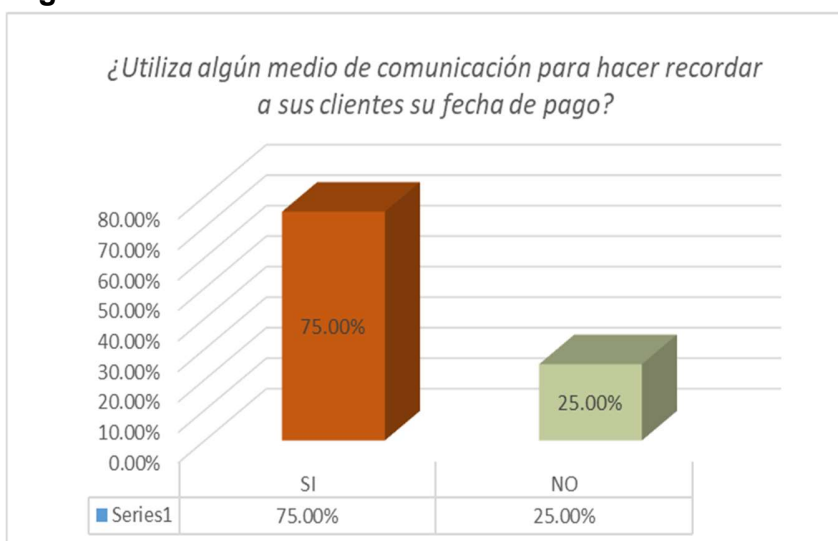
Tabla 7.

¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Fuente: Tabla 7

Análisis: De lo observado en la Tabla 7, La empresa si utilizo los medios de comunicación para hacer recordar a sus clientes que su deuda estaba por vencer, los medios de comunicación electrónicos son una herramienta fundamental para poder comunicarnos de manera oportuna ya se a través de llamadas, correos electrónicos o medios de mensajerías, la empresa podía comunicarse con sus clientes sin la necesidad de tener que ir a su local o su dirección fiscal para hacerles recordar sus fechas de pago que tenían pendientes.

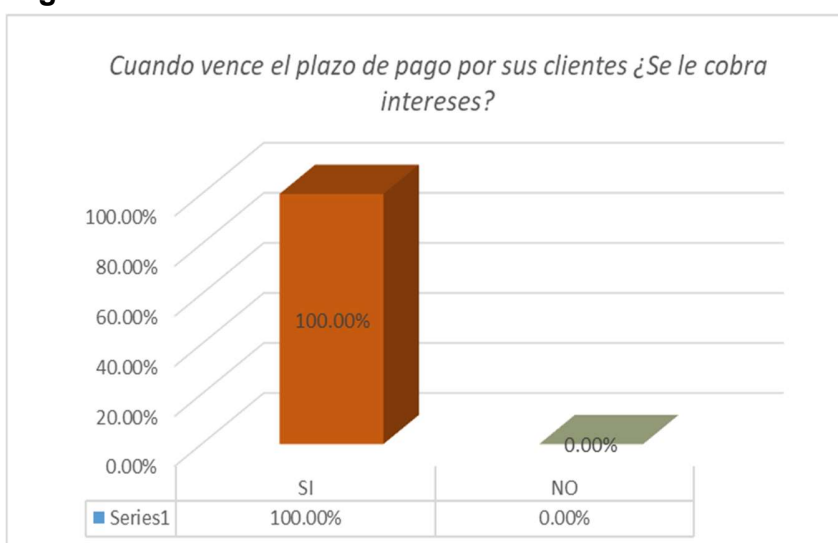
Tabla 8.

Cuando vence el plazo de pago por sus clientes ¿Se le cobra intereses?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Fuente: Tabla 8

Análisis: Según lo observado en la Tabla 8, la empresa si realizaba un cobro adicional a los clientes que no pagaban de manera puntual su crédito, el cobro de los intereses moratorios era considerado desde el primer día de retraso logrando el incremento de la deuda, dicho interés se calculaba hasta la fecha que el cliente iba a cancelar.

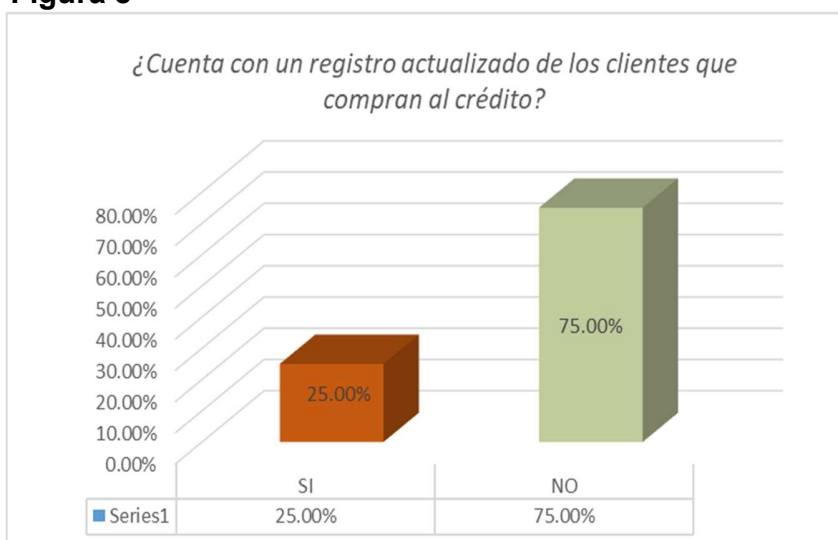
Tabla 9.

¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Fuente: Tabla 9

Análisis: Según lo mostrado en la Tabla 9, la empresa no tiene un registro actualizado de los clientes que le compraban a crédito, afectándose directamente debido a que no podían tener un buen manejo de información para poder realizar un seguimiento de manera eficaz, el tener un registro actualizado de los clientes que compran a crédito es muy importante porque permite organizar la información de manera personalizada y tener un cronograma detallado de las ventas al crédito y sus pagos efectuados.

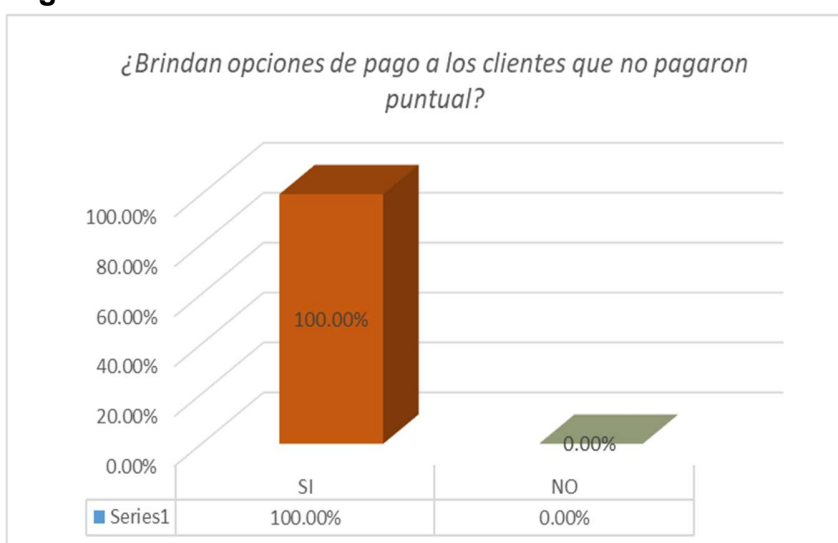
Tabla 10.

¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Fuente: Tabla 10

Análisis: De lo observado en la tabla 10, la empresa si brinda opciones de pago a los clientes que no cumplen a tiempo con la cancelación de sus deudas, es decir que su deuda retrasada era reprogramada según lo que se creía conveniente mediante un acuerdo para que ningunos se vieran afectados. Este beneficio se les otorgaba a los clientes que por primera vez se atrasaban con el pago de sus créditos, a los clientes reincidentes se les procedía a cobrar los intereses moratorios.

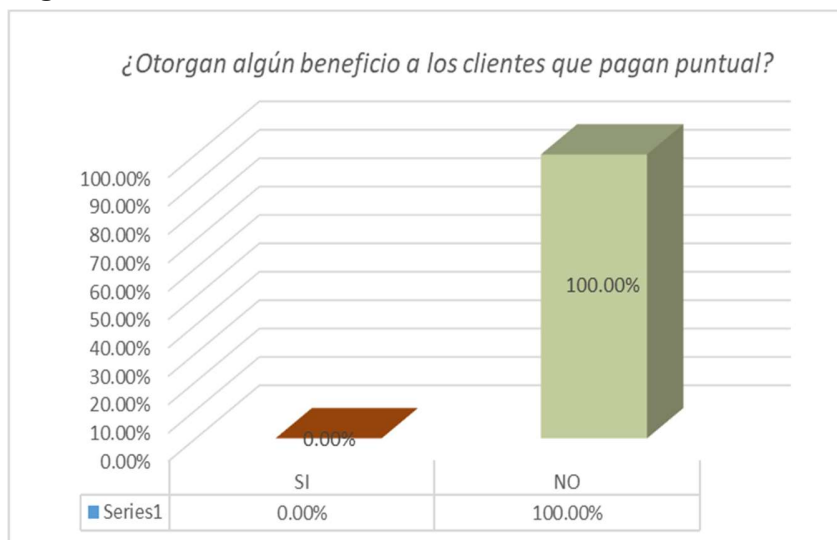
Tabla 11.

¿Otorgan algún beneficio a los clientes que pagan puntual?

Valoración	Frecuencia	Total (%)
SI	0	0%
NO	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Fuente: Tabla 11

Análisis: De lo observado en la Tabla 11, la empresa no brindaba ningún beneficio a los clientes que pagaban puntual, siendo esta una buena estrategia para motivar a los clientes a pagar de manera puntual y no generar atrasos en sus pagos. Los beneficios por pago puntual se pueden realizar de diversas formas ya sea en un porcentaje de descuento en su próxima compra o algún regalo por parte de la empresa a quienes realizan el pago de manera puntual.

Con esta información presentada estamos logrando alcanzar el objetivo específico 1, evidenciando que la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL si contaba con algunas estrategias y políticas de cobranza aplicadas para su beneficio, logrando alcanzar que algunos clientes paguen de manera oportuna y

la empresa pueda contar con liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Una empresa para realizar sus ventas al crédito es muy importante que cuente con buenas políticas de crédito y sean utilizadas de manera correcta para asegurar que los clientes sean personas responsables que puedan cumplir con el pago puntual de sus créditos.

Objetivo específico 2: Evaluar el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL - Chiclayo 2021.

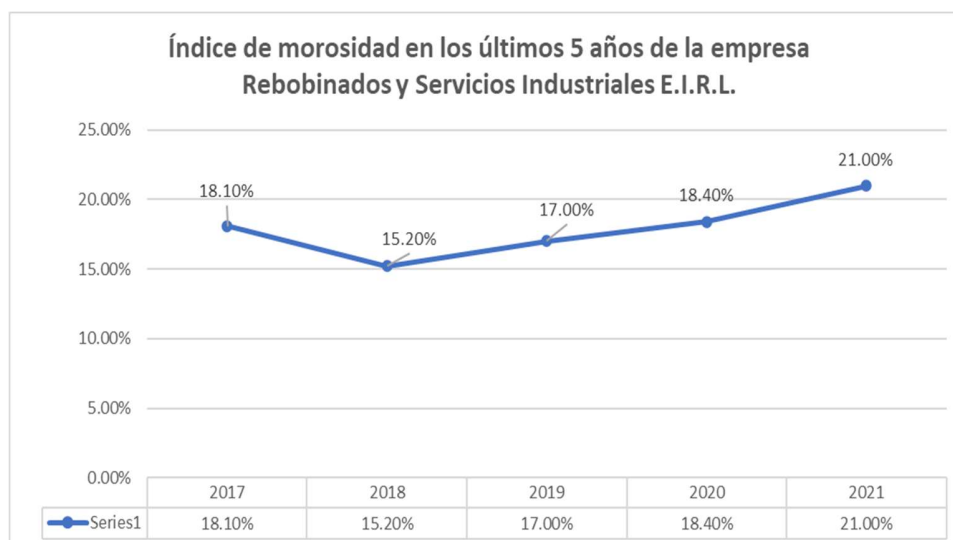
Tabla 12.

Índice de morosidad de los últimos 5 ejercicios

Año	Morosidad al término del ejercicio	Crédito dudoso de cobranza	Índice de morosidad (%)
2017	302,458	54,745	18.10%
2018	245,200	37,270	15.20%
2019	415,630	70,657	17.00%
2020	310,863	57,199	18.40%
2021	345,460	72,547	21.00%

Fuente: Estados Financieros

Figura 11



Fuente: Tabla 12

Análisis: Según lo observado en la Tabla 12, para el año 2020 y 2021 el índice de morosidad se incrementó considerablemente en un 18.40% y 21% siendo las cifras más altas durante los últimos 5 años en comparación con los años anteriores, siendo la cifra más baja de morosidad el 15.20% en el año 2018. El incremento del índice de morosidad en cada año quiere decir que sus políticas de crédito no están siendo aplicadas de manera correcta y son insuficientes, para realizar ventas al crédito se debe tener en cuenta muchos factores y contar con buenas políticas que se apliquen de manera eficiente. Tener cifras muy elevadas de morosidad es desfavorable para la empresa porque se carece de liquidez para hacer frente a sus obligaciones recurriendo a financiamientos bancarios e incluso dar de baja a la empresa.

Tabla 13.

Rotación de cuentas por cobrar del 2020 al 2021

Ratio	2020	2021
Cuentas por cobrar	310,863	345,460
Ventas anuales	2.125,155	2.114,574
N° Veces	6.84	6.12
Días del año	365	365
Total días	53.39 días	59.63 días

Fuente: Estados Financieros

Análisis: Según lo observado en la Tabla 13, para el año 2020 y 2021 la rotación de cobros se determina que en ambos años la situación es deficiente, ya que en el año 2020 las ventas se convierten en efectivo a los 53 días mientras en el año 2021 incremento a los 60 días, esto nos quiere decir que a través de la pandemia del Covid-19 muchos de los clientes han quedado afectados que por ende recurrieron a refinanciar sus deudas que tenían con REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL siendo estos los resultados a que cada año sea más ineficiente obtener efectivo en el menor tiempo posible producto de las ventas que se realizan.

Tabla 14.

Análisis vertical del año 2020 y 2021 del estado de situación financiera

**REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021-2020
(EXPRESADO EN SOLES)**

ACTIVO	2021	Variación	2020	Variación
Activo corriente				

Efectivo y equivalente de efectivo	36,732.00	5.13%	28,412.00	3.93%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	345,460.00	48.21%	310,863.00	43.00%
Cuentas por cobrar al personal	1,200.00	0.17%	360.00	0.05%
Mercadería	76,325.00	10.65%	89,410.00	12.37%
Suministros	3,647.00	0.51%	5,741.00	0.79%
Activo diferido	2,478.00	0.35%	9,452.00	1.31%
Total activo corriente	465,842.00	65.01%	444,238.00	61.45%
Activo no corriente				
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	250,780.00	34.99%	278,644.00	38.55%
Total activo no corriente	250,780.00	34.99%	278,644.00	38.55%
TOTAL ACTIVO	716,622.00	100.00%	722,882.00	100.00%
PASIVO				
Pasivo corriente				
Tributos y aportes por pagar	8,647.00	1.21%	12,852.00	1.78%
Remuneraciones por pagar	3,845.00	0.54%		0.00%
Cuentas por pagar comerciales terceros	402,921.00	56.23%	395,742.00	54.75%
Otras cuentas por pagar diversas	39,522.00	5.52%	35,000.00	4.84%
Total pasivo corriente	454,935.00	63.48%	443,594.00	61.36%
Pasivo no corriente				
Obligaciones financieras	46,890.00	6.54%	95,786.00	13.25%
Otras cuentas por pagar	-	0.00%	5,600.00	0.77%
Total pasivo no corriente	46,890.00	6.54%	101,386.00	14.03%
TOTAL PASIVO	501,825.00	70.03%	544,980.00	75.39%
PATRIMONIO				
Capital social	120,000.00	16.75%	120,000.00	16.60%
Resultados acumulados	57,902.00	8.08%	37,425.00	5.18%
Utilidad del ejercicio	36,895.00	5.15%	20,477.00	2.83%
Total patrimonio	214,797.00	29.97%	177,902.00	24.61%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	716,622.00	100.00%	722,882.00	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Análisis del Estado de Situación Financiera año 2021-2020

Conforme se muestra en el estado financiero y las partes sombreadas de las cuales representan los niveles de cobros pendientes y el nivel de deudas que se tienen a corto plazo se analiza lo siguiente:

Que los activos corrientes que tiene la compañía Rebobinados y Servicios Industriales EIRL en el ejercicio 2020 se está representado por un 61.45% del total de los activos mientras él no corriente es de 38.55%. Se evidencia que dentro de los

activos corrientes se tiene un alto margen las cuentas por cobrar siendo ello un 43% y el efectivo en 3.93% siendo un indicador alto en cuanto a los cobros y mínimo en cuanto al efectivo que se tiene al cierre del año. Para el ejercicio 2021 está representado el activo corriente por un 65.01% mientras el no corriente es de 34.99%. Se evidencia que dentro de los activos corrientes se tiene un alto margen las cuentas por cobrar siendo ello un 48.21% y el efectivo en 5.13% siendo un indicador alto en cuanto a los cobros y mínimo en cuanto al efectivo.

También se tiene mercadería en almacén con un 12.37% del total activos para el año 2020 mientras un 10.65% para el año 2021 determinándose que los activos en su mayoría están compuestos por los activos fijos que cuenta la empresa.

En cuanto a los pasivos corrientes se evidencia que las deudas corrientes son un poco inferiores a las deudas a largo plazo en ambos años, tal como se ve que las deudas en el año 2020 que se tiene con los proveedores está compuesta en 54.75% porcentaje superior con lo que se tiene en las cuentas pendientes de cobro mientras en el año 2021 es de 56.23% determinándose que a través de la utilización de los cobros y el efectivo que se tiene no se logra cancelar la deuda con los proveedores, también se evidencia que se tiene deudas con la Sunat por lo que es representación mínima. Interpretando las deudas a largo plazo se determina que se tiene préstamos con los bancos y de Reactiva Perú siendo está representada en 13.25% y 6.54% respectivamente, de las cuales con la totalidad de los recursos a corto plazo y las deudas a corto plazo si se logra cubrir, pero dejando en riesgo a la compañía en no tener activos para la continuidad del negocio.

En cuanto a la situación patrimonial se evidencia que las utilidades obtenidas muestran resultados positivos, el capital social representa un 16.60%, el resultado del año 2020 está compuesto por 2.83% mientras para el año 2021 el capital es de 16.75% cuyo resultado del ejercicio representa 5.15% interpretando que son representaciones favorables en la compañía determinándose que el rendimiento del negocio está dando resultados beneficiosos para el dueño de la EIRL, pero no son muy alentadores.

Con esta información presentada se logró alcanzar el objetivo específico 2, mostrando el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL de los últimos cinco años, evidenciando que en cada año ha ido incrementando sus cifras de morosidad teniendo como mayor impacto en el año 2020 y 2021.

El incremento de índice de morosidad se debe a las deficientes políticas de crédito y estrategias de cobranza que no están siendo aplicadas correctamente, añadiendo que en el año 2020 llegó al Perú la COVID 19 que afectó la salud de todas las personas a nivel mundial y también la economía de las pequeñas empresas, esto se generó por el tiempo de cuarentena que dispuso el gobierno y la crisis económica. Muchos de los clientes de la empresa no pudieron pagar sus créditos por no contar con los recursos suficientes provocando un gran incremento en el índice de morosidad.

Objetivo específico 3: Diseñar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL.

El diseño de las estrategias que se mencionan a continuación está basado desde la información verídica analizada y los problemas detectados en base los EEFF que permitirá a la empresa mejorar el aspecto de cobranza en obtener efectivo en el menor tiempo posible a través de las siguientes estrategias propuestas.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Justificación

En la actualidad por el tiempo que estamos viviendo tanto las personas naturales y las empresas se han visto afectadas notablemente en cuanto al aspecto económico, ya que la pandemia del Covid-19 ha influido como uno de los principales

problemas para que estas compañías carezcan de liquidez o se vean en la necesidad de tomar acciones drásticas en cuanto a sus cobros o realizar modificaciones en sus políticas de cobros que mantenían antes de la pandemia, es por ello que la presente investigación se base en indagar sobre su actual Gestión de Cobranza que aplica la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL a fin de realizar mejoras o ajustes para así buscar mejorar reducir la morosidad que actualmente lo está aquejando mucho a la mencionada empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar Estrategias de Cobranza en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales E.I.R.L.

Objetivos Específicos

- ❖ Venta de facturas pendiente de cobro al banco – Factoring.
- ❖ Políticas para otorgar créditos y realizar las cobranzas
- ❖ Flujograma de evaluación y aprobación de los créditos a los clientes.

MISIÓN

Somos una empresa dedicada al servicio de mantenimiento y reparaciones de motores eléctricos, reflejando siempre la calidad, eficiencia y confiabilidad de nuestro trabajo, para cumplir con la satisfacción de nuestros clientes.

VISIÓN

Con el paso de los años haber mejorado nuestros servicios internos, nuestra infraestructura, ser de competencia en el ámbito laboral, y ser reconocido en la región Lambayeque.

ORGANIGRAMA



DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta se desarrolla en base a los objetivos específicos planteados, tal como se muestran a continuación.

Objetivo específico 1: Venta de facturas pendiente de cobro al banco - Factoring.

Se ha investigado todo lo referente al factoring y se ha determinado como una estrategia de cobranza a corto plazo, para ello se ha tenido que referenciar sobre las tasas de descuento que brindan los diversos bancos y cajas de ahorros por realizar factoring empresarial y se ha determinado que se brinda un promedio de acuerdo al tamaño de la empresa, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 15.

Promedio de tasas de descuento por Factoring

Entidad Financiera	Tasa de descuento
Mediana Empresa	9.10%
Pequeña Empresa	11.19%
Microempresa	12.65%

Fuente: *Mypes.pe*

La empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL es una pequeña empresa por lo que el promedio de descuento que lo realizaran es de 11.19% por la venta de las facturas pendiente de cobro.

Tabla 16.

Aplicación factoring a la morosidad del año 2021

Importe moroso al 31/12/2021	Tasa de descuento	Importe Neto
280,450	31,382	249,068

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 17.

Incidencia contable con aplicación del factoring

Cuenta	Descripción	Debe	Haber
16611	Factoring	280,450	
12121	Emitidos en cartera		280,450
	Por la venta de las FT al banco factoring		
10411	Cuenta corriente en Instituciones Finan.	249,068	
67411	Perdida en instrumentos vendidos	31,382	
16611	Factoring		280,450

	Por la cancelación de las FT vendidas		
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18.

Incidencia en el Estado de Situación Financiera

ACTIVO	2021	Variación
Activo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	285,800.00	42.15%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	65,010.00	9.58%
Cuentas por cobrar al personal	1,200.00	0.17%
Mercadería	76,325.00	11.26%
Suministros	3,647.00	0.54%
Activo diferido	2,478.00	0.37%
Total activo corriente	427,185.00	63.01%
Activo no corriente		
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	250,780.00	36.99%
Total activo no corriente	250,780.00	36.99%
TOTAL ACTIVO	677,965.00	100.00%
PASIVO		
Pasivo corriente		
Tributos y aportes por pagar	8,647.00	1.21%
Remuneraciones por pagar	3,845.00	0.54%
Cuentas por pagar comerciales terceros	402,921.00	56.23%
Otras cuentas por pagar diversas	39,522.00	5.52%
Total pasivo corriente	454,935.00	63.48%
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	46,890.00	6.54%
Otras cuentas por pagar	-	0.00%
Total pasivo no corriente	46,890.00	6.54%
TOTAL PASIVO	501,825.00	70.03%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19.

Capacidad de pago con aplicación del factoring

Año	Descripción	Sin Factoring	Con factoring
2021	Prueba defensiva (caja/pasivo corriente)	8.07%	62.82%

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la propuesta del Factoring

De acuerdo a las tablas antes mostradas y tras la simulación de la aplicación del FACTORING se determina que brinda incidencias positivas en cuanto al aspecto económico de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL. Tal como se evidencia en la tabla 17 y 18 al aplicar factoring que lo vendemos la cartera morosa a una entidad financiera a cambio de efectivo depositado a la cuenta corriente de la compañía, esta transacción genera un tipo de descuento de 31,382 soles en materia de comisión que gana el banco lo cual genera para nosotros como empresa un gasto de carácter tributario que será deducible al momento de determinar la renta anual.

También se evidencia que genera un aumento en el rubro efectivo y equivalente del estado financiero debido al depósito de la entidad financiera producto del Factoring. Esto repercute a que la empresa tenga mayor capacidad de efectivo para poder cancelar las deudas a sus proveedores, haciendo los cálculos de prueba defensiva se logra cancelar un 62.82% (tabla 19) de la deuda corriente con solamente utilizar el efectivo.

Objetivo específico 2: Políticas para otorgar créditos y realizar las cobranzas

REQUISITOS PARA OTORGAR CRÉDITOS

- a. Referencias crediticias
- b. Copia de DNI del solicitante
- c. Establecer compromiso de pago
- d. Avales a cargo de la deuda

Tabla 20.

Políticas de cobranzas

N°	Políticas	Línea de acción	Responsable	Beneficiario
1	Establecer compromiso de pago	✓ Contratos	Área de Ventas	Empresa/clientes
2	Realizar visitas de cobro personales	✓ Personal encargado	Área de Ventas	Empresa/clientes
3	Establecer opciones de pago	✓ Pago en cuotas	Área de Ventas	Empresa/clientes
4	Clasificar las cuotas por cobrar	✓ Archivo de control	Área de Ventas	Empresa/clientes

5	Supervisión del crédito	✓	Monitoreo	Área de Ventas	Empresa/clientes
6	Establecer beneficios de pago puntual	✓	Descuentos	Área de Ventas	Empresa/clientes
7	Cancelación de línea de crédito por incumplimiento	✓	Cliente moroso	Área de Ventas	Empresa/clientes
8	Clasificar la cobranza por niveles de riesgo	✓	Infocorp	Área de Ventas	Empresa/clientes
9	Establecer cronogramas con fechas de pago	✓	Cuotas, letras	Área de Ventas	Empresa/clientes
10	Cobranza judicial	✓	Área legal	Área de Ventas	Empresa/clientes

Fuente: *Elaboración propia*

Según lo observado en la Tabla 18, la implementación de estrategias de cobranza está elaboradas para reducir el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL con la finalidad de ser aplicados de manera drástica y oportuna para que la empresa tenga una mejor liquidez y pueda hacer frente a sus obligaciones.

PROPUESTA PARA DESARROLLAR EN EL ÁREA DE COBRANZA

Cobranza Administrativa - Cobranza Extrajudicial - Cobranza Judicial

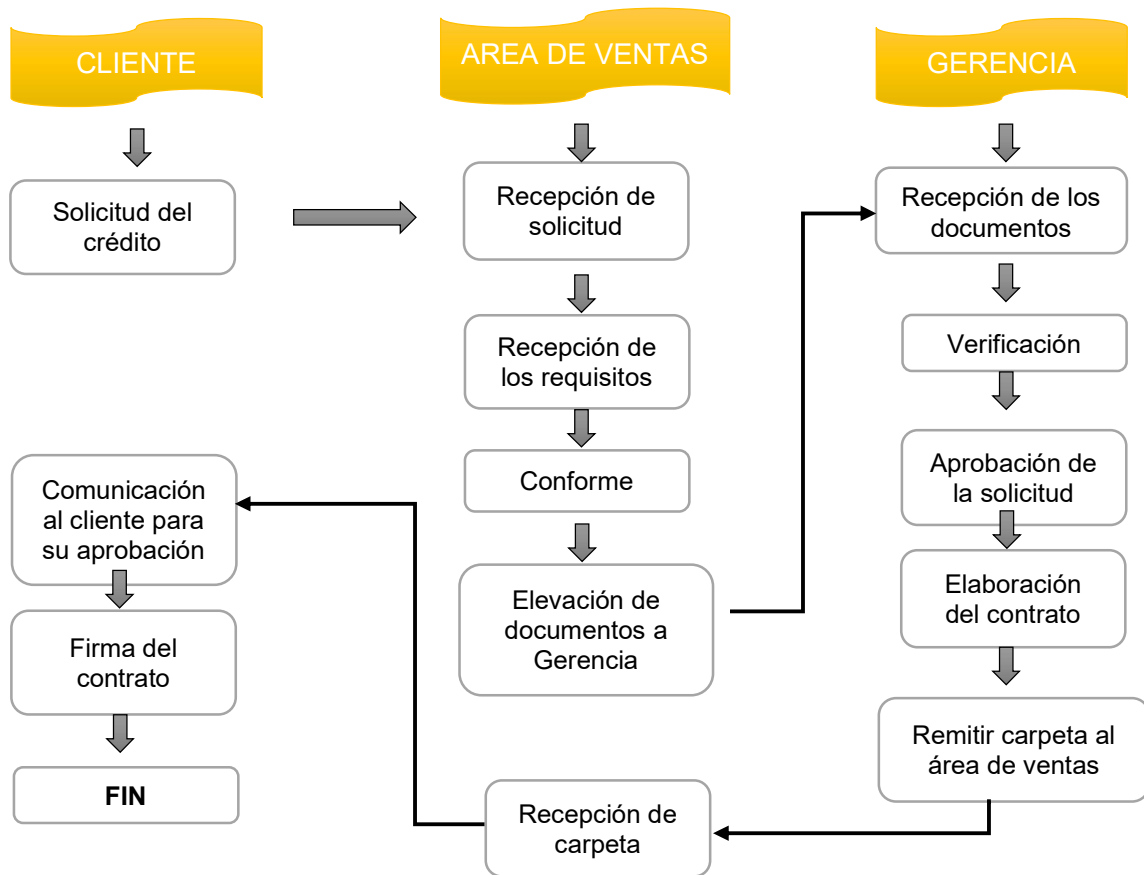
- a. Establecer compromiso de pago para tener una evidencia que el cliente se está comprometiendo a pagar en un plazo determinado.
- b. Realizar visitas de cobro personales para asegurar un mejor control del pago del crédito, informando al cliente los beneficios que tendría por el pago puntual.
- c. Establecer opciones de pago para aquellos clientes que lo solicitan y no son reincidentes en atrasos de su crédito.
- d. Supervisión de ventas al crédito
- e. Establecer beneficios por pago puntual con un descuento en la próxima compra.
- f. Cancelación de línea de crédito para aquellos clientes que no cumplen con el pago de su crédito.
- g. Clasificar la cobranza por niveles de riesgo para poder tener un mejor seguimiento de los clientes.

- h. Establecer cronogramas con fechas de pago, una copia será entregada al cliente para que recuerde su fecha de pago y sea puntual.
- i. Cobranza judicial pasado los 90 días de vencimiento del crédito.

Objetivo específico 3: Flujograma de evaluación y aprobación de los créditos a los clientes.

Se ha diseñado un flujograma en la que se detalla los procesos que debe tener en cuenta cada uno de los trabajadores involucrados en la propuesta a fin de darle acción de manera correcta.

FLUJOGRAMA DE CRÉDITOS



Fuente: Elaboración propia

3.2. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general de la investigación, PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL, la propuesta de estrategias está diseñada de acuerdo a tres tipos de cobranza, administrativa, extrajudicial y judicial, este argumento se sustenta con la teoría del autor Calderón (2019), en la cual determino que en tradicionalmente la cobranza se dividía en tres etapas: cobranza administrativa, cobranza extrajudicial y cobranza judicial, cada una de estas etapas se clasificaba según el tiempo que transcurría el retraso de los pagos, por medio de estas etapas de cobranza se buscaba concientizar a los clientes pagar puntual para evitarse problemas legales que le harían pagar un monto mayor.

Para objetivo específico 1, evaluar si la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL cuenta con políticas de crédito y estrategias de cobranza-Chiclayo 2021, la encuesta fue aplicada al total de personal de la empresa, la encuesta permitió tener un diagnóstico de cómo están diseñadas sus políticas y sus estrategias de crédito.

Según el total de las diez interrogantes se puede conocer que las políticas de crédito y estrategias de cobranza no están diseñadas de manera estratégica para poder tener buenos resultados, considerando que no tienen en cuenta dentro de sus estrategias de cobranza brindar beneficios a los clientes como un descuento por buen pagador, descuento en la próxima compra o algún regalo, este es un mecanismo que se utiliza para incentivar a los clientes a cumplir con la cancelación de sus créditos.

Este resultado está sustentado con el autor Rueda (2021), que indica que las estrategias de cobranza están constituidas crear un orden y cumplimiento del pago de las ventas al crédito, con las estrategias se busca convertir las cuentas por cobrar en liquidez y tener un mayor crecimiento en la empresa y su línea de crédito por lo que se debe aplicar las estrategias de manera rigurosa y eficiente.

Para el objetivo específico 2, evaluar el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL– Chiclayo 2021. Se aplicó un análisis del monto total de las ventas a crédito sobre el monto total de crédito dudoso multiplicado por cien dando como resultado el índice de morosidad anual correspondiente a los últimos cinco años desde el 2017 al 2021.

El análisis del índice de morosidad dio como resultado que para el año 2020 y 2021 el índice de morosidad se incrementó considerablemente en un 18.40% y 21% siendo las cifras más altas durante los últimos 5 años en comparación con los años anteriores, siendo la cifra más baja de morosidad el 15.20% en el año 2018.

El incremento del índice de morosidad en cada año quiere decir que sus políticas de crédito no están siendo aplicadas de manera correcta y son insuficientes, para realizar ventas al crédito se debe tener en cuenta muchos factores y contar con buenas políticas que se apliquen de manera eficiente. Tener cifras muy elevadas de morosidad es desfavorable para la empresa porque se carece de liquidez para hacer frente a sus obligaciones recurriendo a financiamientos bancarios e incluso dar de baja a la empresa.

También se analizó la rotación de los cobros determinándose para el año 2020 de 53 días mientras para el 2021 es de 60 días. Con respecto al análisis vertical se determinó que la morosidad está representada en 48.21% en relación al 100% de los activos queriendo decir que cerca del 50% está conformado por ventas al crédito.

Parte de este problema se debió a la coyuntura que se vivió por el COVID 19, donde se vieron afectadas las pequeñas empresas por el cierre de negocios provocando el incumplimiento de pago de las obligaciones por parte de ellos clientes, esto es sustentado por el autor Rojas (2021), quien sostiene que en el año 2020 la economía se paralizó y las consecuencias fueron muy fuertes para las pequeñas empresas, muchas de ellas no pudieron reponerse al fuerte golpe

económico que se generó y tuvieron que dar de baja su negocio al no encontrar otra solución que les ayude a recuperarse.

Para el objetivo 3, diseño de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL. Se ha diseñado una serie de estrategias siendo una de ellas la aplicación del FACTORING cuya estrategia es vender el crédito a una entidad financiera y así convertir esa morosidad en efectivo en el menor tiempo posible, tras la proyección de la aplicación a la deuda del ejercicio 2021 se logró obtener resultados positivos en cuanto al aspecto económico con la obtención de una mayor capacidad de efectivo para poder cancelar las deudas a sus proveedores, haciendo los cálculos de prueba defensiva se logra cancelar un 62.82% de la deuda corriente con solamente utilizar el efectivo.

También se diseñó requisitos para otorgar créditos, políticas de cobranzas y un flujograma a fin de que el personal responsable de la ejecución de la estrategia tenga en cuenta los pasos para obtener resultados exitosos. Toda la implementación de las estrategias de cobranza está direccionada en reducir el índice de morosidad de la empresa diseñando una guía que será establecida para realizar ventas al crédito y su respectivo seguimiento teniendo en cuenta los tipos de cobranza para tener buenos resultados.

Citando al autor Briones (2021) en su estudio que realizo en una escuela de comidas (Cumbre) de la ciudad de Chiclayo llegó a determinar que esta institución carecía de planes de gestión de cobros, el nivel de endeudamiento no era alentador, no se tenía personal capacitado para ocupar las funciones de gestores de cobranzas por lo que se diseñó una serie de políticas de cobros lo que ayudo a disminuir la morosidad que se tenía en los reportes financieros. Por otro lado, también citando a Pérez (2018) en un estudio que hizo en una Universidad del país colombiano en donde llegó a determinar que se mantenía un nivel de endeudamiento que llamaba la atención principalmente con los docentes y el SAT por lo que el principal problema era la falta de políticas de cobros, ya que muchos

de los alumnos se matriculaban más no cancelaban sus pensiones por lo que era necesario la implementación de políticas de cobros a los alumnos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con la evaluación de las políticas de crédito y estrategias de cobranza de la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL, se logró determinar que no se están teniendo en cuenta políticas que incentive a los clientes a pagar de manera puntual, no se sigue un proceso adecuado para los clientes que no están cancelando su deuda y al momento de otorgar un crédito no se está evaluando al cliente de manera eficiente para determinar si es un buen cliente para realizar ventas al crédito.

De la evaluación del índice de morosidad se logró determinar que desde el año 2017 el índice de morosidad ha ido incrementando, pero la cifra alarmante es del año 2020 y 2021 el índice de morosidad se incrementó a un 18.40% y 21%. Esto se debió a un mal manejo de las políticas de crédito y las ineficientes estrategias de cobranza con las que contaba la empresa sin dejar de lado el impacto de la COVID 19 que afectó a todas las pequeñas empresas que cerraron temporalmente sus negocios y otras se dieron de baja.

De la propuesta se concluye que se ha diseñado un plan de cobranzas en función a las necesidades que tiene la empresa y en función a los autores que tipifican sobre los parámetros que se debe tener en cuenta al momento de implementar estrategias de cobros por lo que se propuso la aplicación del Factoring a las facturas pendientes de cobro del ejercicio 2021, políticas para otorgar y realizar las cobranzas y un diseño de un flujograma desde la solicitud del crédito por parte de los clientes hasta la aprobación.

4.2.Recomendaciones

La empresa Rebobinados y servicios Industriales EIRL debe aplicar buenas estrategias de cobranza para lograr disminuir el alto índice de morosidad que afecta a la entidad teniendo en cuenta un proceso que conlleva a realizar los tres tipos de cobro, la misma que puede evitarse si se aplican buenas políticas de crédito.

La empresa Rebobinados y servicios Industriales EIRL debe evaluar sus políticas de crédito y estrategias de cobranza de manera periódica con la finalidad de revisar si sus políticas y estrategia están siendo eficientes y teniendo buenos resultados con la disminución de cuentas por cobrar, caso contrario poder implementarlas de manera oportuna.

La empresa Rebobinados y servicios Industriales EIRL debe capacitar de forma constante a sus trabajadores con la finalidad de que ellos desempeñen un trabajo eficiente en cuanto a las ventas al crédito y el proceso de cobranza para tener una cartera controlada y el índice de morosidad no sea elevado.

Se recomienda a la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL evaluar y aplicar la propuesta de implementación de estrategias de cobranza y que se apliquen de manera eficiente para que puedan disminuir su alto índice de morosidad y mejorar su liquidez para que puedan hacer frente a sus obligaciones.

V. REFERENCIAS

- Ayala, J. (2018). *Estrategia de Cobranza Efectiva para reducir el Índice de morosidad de clientes sujetos a créditos Microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional Uladech. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista venezolana de análisis de coyuntura* (Pág.59). <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Atradius. (2018). Aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018. México.
- Brachfield, P. (2012). Gestión del Crédito y cobro. Barcelona: Profit Editorial I. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Calderón, B. (2012). La Cobranza. CEFA. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Benavidez, M. (2018). *Evaluación de la gestión de cobro de la empresa ECONORTE (Empresa de cobro del norte S.A) en el departamento de Estelí*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>
- Carrera, S. (2018). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/145041>

- Córdova, G. (2019). *Estrategias De Cobranza en la empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2018*. [Trabajo de pregrado, Universidad Señor De Sipan]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6409/Castillo%20C%c3%b3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conde, M (2019). Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3083/TESIS%20Conde%20Marlenea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva, J, (2018). *Implementación de un sistema de control previo y su influencia en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de Ciudad de Tacna*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio unjbg. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3479/160_2018_cueva_gutierrez_lm_espg_mestria_contabilidad_auditoria.pdf?sequence=1&
- Del Valle, E. (2013). *Créditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Obtenido de <https://1library.co/document/7qvok2ly-credito-cobranza-pdf.html>
- Elías, C. (2019). Impactos Del Fenómeno El Niño (FEN) En Las Regiones De Piura, Lambayeque y la Libertad. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional unprg. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4584/BC-TES-3400.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Flores, M. (2018). Estrategias de Cobranza para disminuir la Morosidad de la empresa Electronorte S.A.C unidad de negocios sucursales- Lambayeque. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores_S_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández, J. (2020). Nivel de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6967/Fern%c3%a1ndez%20D%c3%adaz%20Juana%20Elisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrari, A. (2018). ¿Qué son las cuentas por cobrar? [Trabajo de investigación, Universidad San Pedro]. Repositorio usanpedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12646/Tesis_63014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, R. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en Empresas de Confección de prendas de vestir de la Urb. Zarate del Distrito San Juan de Lurigancho. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56671/Huanca_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, R. (2021). Evaluación del control interno contable de las cuentas por cobrar y sus influencias en la confiabilidad de la información financiera de las medianas empresas Arequipa. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Gorgue Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional unjbg. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4177/1876_2021_guevara_chambilla_ra_fcje_ciencias_contables_y_financieras.pdf?seq
- Jara, E. (2018). Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2558/TESIS%20Jara%20Elena.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, C. y López, C. (2016). *Manual de procesos crédito, cartera y cobranza*. Institución Universitaria De Envigado. http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/691/1/iue_rep_pre_cont_l%c3%b3pez_2016_manual.pdf

- León, C. (2020). ¿Reactivación?: Una mirada a Lambayeque. USAT Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de: <http://www.usat.edu.pe/articulos/reactivacion-una-mirada-a-lambayeque/>
- Lora, R. (2018). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa Epsel SA. Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27883/Lora_SCR_FDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, A. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: Caso Hércules Infantil. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>
- Magallan, L. (2022). Tratamiento Contable en las cuentas por cobrar de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Libertad. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional upse. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7157/1/UPSE-TCA-2022-0015.pdf>
- Maco, S. (2022). Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Vivanco S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte]. Repositorio Institucional upn. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30208/Maco%20Ayala%2c%20Sheyla%20Alinsson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, A. y Morales, A. (2014). Contabilidad de cuentas por cobrar. Crédito y Cobranza. (pp.182). <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39380?page=195>
- Morales, J. y Morales, A. (2015). Crédito y cobranza. México D.F, México: *Grupo Editorial Patria*. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/39380>.

- Mypes.pe. (2021). ¿Es viable limitar el plazo a 30 días para el pago a proveedores? Recuperado de <https://mypes.pe/noticias/es-viable-limitar-el-plazo-30-dias-para-el-pago-proveedores>.
- Pachas, J. (2020). Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa Constructora - Lima 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3876/T061_70541157_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, B. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la empresa Prestadora de Servicios Marañon S.R.L. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6487/Palomino%20Rosillo%20Brito%20Yoel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, B. (2018). Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa Comercial Inversiones Tambaico SAC. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2488>
- Romero, L. (2018). Propuesto de Estrategias para la disminución de la Morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7527/Romero%20Chicama%20Liliana%20Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RPP (2020). Deudas: ¿Cuáles son los distritos con mayor nivel de morosidad? Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/cuales-son-los-distritos-con-mayor-nivel-de-morosidad-deudas-equifax-economia-bancos-sistema-financiero-noticia-1297036>
- Samillan, A. y Gonzáles, G. (2017) Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf

Silva, L. et al. (2018) Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales SAC. [Tesis de pregrado, Universidad Las Américas]. Repositorio Institucional Ulasamericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/125>

Solano, L. (2018) Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Mercantil SAC. [Tesis de pregrado, Universidad Las Américas]. Repositorio Institucional Ulasamericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>

Viloria, A. y Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de ca empresa "Inversiones M.C.H., C.A." Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.35>

Yagual, J. (2020). Auditoría a las cuentas por cobrar clientes del sector comercial, cantón la Libertad, Año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional upse. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7182/1/UPSE-TCA-2022-0021.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de aprobación de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0952-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0261-2021/FACEM-DC-USS, de fecha 02 de noviembre de 2021, presentado por el Director de la EAP de Contabilidad y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 03/11/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Contabilidad, a cargo de la docente, Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, 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 período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo a cargo de la docente, Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Co.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimental
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0952-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR (s)	TITULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACION
1	BRAVO TORRES, DAYEL Y YULIANA	GESTIÓN DE ALMACENES Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA PEGACER SIKAN E.I.R.L., JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RIOJAS TORRES, RUBY DEL ROCÍO		
2	AYALA PERALES, STEFANY DEL ROSARIO	FACTURAS NEGOCIABLES PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA FERROMATC S.A.C, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PERALTA VÁSQUEZ, DALY DANITZA		
3	MAYTA BARDALES, CESAR LUIS	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLINICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	BURGA REGALADO, EDUARDO		
4	CAMPOS MILIAN, GIANLUCA ANDERSON	GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MUEBLERÍA CUYATE E.I.R.L., MONSEFÚ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONZALES GARAY, CHRISTIAN JAVIER		
5	FERNANDEZ CASTRO, JESSICA	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LOPEZ CAMPOS, ROSALINDA		
6	FERNANDEZ DELGADO, LESLIE MIRELLA	PLANIFICACION TRIBUTARIA PARA OPTIMIZAR LOS INDICES DE RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA PRAME ORGANICS E.I.R.L., CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PADILLA RAMOS, MONICA PAOLA		
7	SOTO NOMBERTO, ESTERNY TATIANA	LEASEBACK Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ A CORTO PLAZO EN LA EMPRESA SEMI PERÚ EIRL, FEIRREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RACCHUMI SANDOVAL, ESTEFANY CAROLINA		
8	RACHO MONTENEGRO, YELSIN JAMPIER	CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONSALEZ SANCHEZ, ROLANDO ANDERSON		
9	SALDAÑA ALCALDE, LESLIE ELIANA	CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONZÁLEZ CABREJOS, BLANCA ROSA		
10	FERNÁNDEZ TARRILLO, MONICA MARILIN	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADO Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L., 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALAZAR BALLENA, KARINA DEL MILAGRO		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	
¿De qué manera la estrategia de cobranza disminuirá la morosidad en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL?	Proponer estrategias de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las políticas de crédito y estrategias de cobranza de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL. 2. Evaluar el índice de morosidad de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL. 3. Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL. 	<p>H1. Las estrategias de cobranza permitirán disminuir la morosidad de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.</p> <p>H2. Las estrategias de cobranza no permitirán disminuir la morosidad en la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.</p>	Estrategias de Cobranza	Otorgamiento del crédito	Políticas de ventas	Encuesta / Cuestionario	
						Garantía para realizar ventas al crédito		
						Monto límite para ventas al crédito		
						Seguimiento de ventas al crédito		
					Medios de cobranzas	Medios para hacer recordar deuda		
						Intereses moratorios		
						Registro actualizado de clientes		
						Opciones de pago		
				Morosidad	Nivel de morosidad	Índice de morosidad		Análisis documental
						Análisis de morosidad		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

I. Información General

Fecha de encuesta: ___/___/2021 Hora: ___: ___ N° encuesta: _____
Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____
Persona encuestada: _____

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Rebobinados y Servicios Industriales EIRL.

II. Instrucciones

Marque con un (X) la opción o respuesta que considere correcta. Se agradece por anticipado su participación, realizar el llenado de la encuesta con veracidad, la información consignada será de total reserva.

VARIABLES		NIVELES	
VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA			
DIMENSIÓN	ITEM	SI	NO
Otorgamiento del crédito	1. ¿La empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?		
	2. ¿Solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?		
	3. ¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito?		
	4. ¿Se solicita requisitos para brindar el crédito?		
	5. ¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?		
Medios de cobranzas	6. ¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?		
	7. Cuando vence el plazo de pago por sus clientes ¿Se le cobra intereses?		
	8. ¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?		
	9. ¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?		
	10. ¿Otorgan algún beneficio a los clientes que pagan puntual?		

GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Nombre de la Empresa: _____

Fecha de aplicación: ___/___/___

Es Grato dirigirme a usted, con la finalidad de revisar la documentación pertinente previa al informe de investigación con la necesidad de obtener información del nivel de morosidad, dicho sea, solicitar los niveles de morosidad de los últimos 5 ejercicios contables.

Contenido a evaluar
Morosidad del 2017 al 2021
Analizar el Estado de Situación Financiera
Análizar la rotación de cuentas por cobrar

Anexo 4: Validación de Instrumentos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

Mg. EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos dirigimos a usted expresándole nuestro afectuoso y cordial saludo y a la vez exponerle lo siguiente: Somos estudiantes pertenecientes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en el curso de Investigación I, la investigación que estamos trabajando se titula: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021".

Con la experiencia profesional que acredita su persona, con el respeto nos dirigimos a usted para solicitar su importante colaboración en la validación de los instrumentos conformados por los ítems que serán utilizados para la recolección de datos que servirán para complementar el desarrollo de la investigación antes mencionada.

Teniendo la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, dada a su trayectoria como conocedor de investigación estaremos en la espera de sus observaciones y recomendaciones.

Con el respeto y consideración a su persona nos despedimos, sin antes agradecerle por la atención del presente.

Chiclayo 17 de noviembre del 2021

Atentamente



Mónica Marilín Fernández Tarrillo



Karina Del Milagro Salazar Ballena

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ		EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ
	PROFESION	CONTADORA PUBLICA COLEGIADA
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 ANOS
	CARGO	COORDINADOR DE INVESTIGACION Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista/guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Estrategias de cobranza para reducir la índice morosidad en la empresa REBOBINADO Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL	
	<u>ESPECIFICOS</u> <ul style="list-style-type: none">• Analizar las estrategias de cobranza en la empresa REBOBINADO SY SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL• Analizar las políticas de cobranza y los resultados obtenido con su aplicación en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL• Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL	

6. ¿Cuándo vence el plazo para pagar a sus clientes se le cobra intereses moratorios?	TA (X)	TD <input type="checkbox"/>
	SUGERENCIAS: _____ _____	
7. ¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?	TA (X)	TD <input type="checkbox"/>
	SUGERENCIAS: _____ _____	
8. ¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?	TA (X)	TD <input type="checkbox"/>
	SUGERENCIAS: _____ _____	
9. ¿Otorga algún beneficio a los clientes que pagan puntual?	TA (X)	TD <input type="checkbox"/>
	SUGERENCIAS: _____ _____	
10. ¿Qué requisitos solicita para realizar sus ventas al crédito?	TA (X)	TD <input type="checkbox"/>
	SUGERENCIAS: _____ _____	

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA 15	Nº TD 0
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		


 Mg. Chago Rodríguez Edgard
 DNI N° 42060345
 JUEZ- EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mag. EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos(ENTREVISTA) elaborada por: Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ESTRÁTEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021”**.

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

Chiclayo, 21 noviembre del 2021



Mag. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42000345
JUEZ- EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Mg: EVELING SUSSEY BALCAZAR PAIVA

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos dirigimos a usted expresándole nuestro afectuoso y cordial saludo y a la vez exponerle lo siguiente: Somos estudiantes pertenecientes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en el curso de Investigación I, la investigación que estamos trabajando se titula: "ESTRÁTEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021".

Con la experiencia profesional que acredita su persona, con el respeto nos dirigimos a usted para solicitar su importante colaboración en la validación de los instrumentos conformados por los items que serán utilizados para la recolección de datos que servirán para complementar el desarrollo de la investigación antes mencionada.

Teniendo la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, dada a su trayectoria como conocedor de investigación estaremos en la espera de sus observaciones y recomendaciones.

Con el respeto y consideración a su persona nos despedimos, sin antes agradecerle por la atención del presente.

Chiclayo 17 de noviembre del 2021

Atentamente



Mónica Marilín Fernández Tarrillo

DNI N°: 78751108



Karina Del Milagro Salazar Balena


DNI N°: 47866085

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EVELING SUSSETY BALCAZAR PAIVA
	PROFESIÓN	CONTADORA PUBLICA COLEGIADA
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista/guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Estrategias de cobranza para reducir la índice morosidad en la empresa REBOBINADO Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las estrategias de cobranza en la empresa REBOBINADO SY SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL • Analizar las políticas de cobranza y los resultados obtenido con su aplicación en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL • Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL 	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de una variable INDEPENDIENTE con 10 preguntas por medio de una ENTREVISTA dirigida al Gerente General y al Jefe de ventas de la empresa "REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL". Se ha establecido, combinado con la revisión de la literatura, luego de determinar el juicio experto de la validez de contenido, se realizará una prueba piloto para calcular la confiabilidad, y finalmente se aplicará a la unidad de análisis de este estudio.</p>
PREGUNTAS	
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Podrías indicar si la empresa cuenta con políticas para realizar sus ventas al crédito?	<p>TA (X) TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. ¿Solicita algún tipo de garantía para realizar sus ventas al crédito?	<p>TA (X) TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. ¿La empresa cuenta con algún monto límite para realizar sus ventas al crédito?	<p>TA (X) TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿Realizan seguimiento de las ventas realizadas al crédito?	<p>TA (X) TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿Utiliza algún medio de comunicación para hacer recordar a sus clientes su fecha de pago?	<p>TA (X) TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

6. ¿Cuándo vence el plazo para pagar a sus clientes se le cobra intereses moratorios?	TA (X) TD <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?	TA (X) TD <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?	TA (X) TD <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Otorga algún beneficio a los clientes que pagan puntual?	TA (X) TD <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Qué requisitos solicita para realizar sus ventas al crédito?	TA (X) TD <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
1._PROMEDIO OBTENIDO	N° TA 15 N° TD 0
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



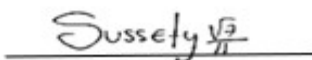
JUEZ-EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mag. EVELING SUSSETY BALCAZAR PAIVA, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos(ENTREVISTA) elaborada por: Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ESTRÁTEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021”**.

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

Chiclayo, 21 noviembre del 2021



JUEZ- EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Mg: ROSARIO GRIJALVA SALAZAR

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos dirigimos a usted expresándoles nuestro afectuoso y cordial saludo y a la vez exponerle lo siguiente: Somos estudiantes pertenecientes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en el curso de Investigación I, la investigación que estamos trabajando se titula: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021".

Con la experiencia profesional que acredita su persona, con el respeto nos dirigimos a usted para solicitar su importante colaboración en la validación de los instrumentos conformados por los ítems que serán utilizados para la recolección de datos que servirán para complementar el desarrollo de la investigación antes mencionada.

Teniendo la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, dada a su trayectoria como conocedor de investigación estaremos en la espera de sus observaciones y recomendaciones.

Con el respeto y consideración a su persona nos despedimos, sin antes agradecerle por la atención del presente.

Chiclayo 17 de noviembre del 2021

Atentamente



Mónica Marilyn Fernández Tarrillo



Karina Del Milagro Salazar Ballena

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ROSARIO GRIJALVA SALAZAR
	PROFESION	CONTADORA PUBLICA COLEGIADA
	ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN POLITICA Y GESTION TRIBUTARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 AÑOS
	CARGO	DOCENTE EN INVESTIGACION
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista/guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Estrategias de cobranza para reducir la índice morosidad en la empresa REBOBINADO Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL	
	<u>ESPECIFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las estrategias de cobranza en la empresa REBOBINADO SY SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL • Analizar las políticas de cobranza y los resultados obtenido con su aplicación en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL • Diseñar estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL 	

6. ¿Cuándo vence el plazo para pagar a sus clientes se le cobra intereses moratorios?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuenta con un registro actualizado de los clientes que compran al crédito?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Brindan opciones de pago a los clientes que no pagaron puntual?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Otorga algún beneficio a los clientes que pagan puntual?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Qué requisitos solicita para realizar sus ventas al crédito?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA 15 Nº TD 0
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ- EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mag. Rosario Grijalva Salazar, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos(ENTREVISTA) elaborada por: Fernández Tarrillo, Mónica. Salazar Ballena, Karina, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"ESTRÁTEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL- 2021"**.

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

Chiclayo, 21 noviembre del 2021



Mag. Rosario Grijalva Salazar
JUEZ – EXPERTO

Anexo 5: Carta de autorización



REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES EIRL
Servicios de Mantenimiento Reparación de Motores y Bombas Eléctricas de Agua
Av. Pedro Ruiz N° 810- Cel. 981862333 - Chiclayo



AUTORIZACION PARA RECOPIRAR INFORMACION PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION

Chiclayo, 25 de Octubre del 2021

Quien suscribe:

Sr. Baldera Ventura Willy Santos

Representante Legal – Empresa REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L

AUTORIZA: Permiso para recopilar informacion pertinente en funcion del proyecto de investigacion, denominado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L-2021**

Por el presente, el que suscribe, señor **Balder Ventura Willy Santos**, representante legal de la empresa: **REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L**, AUTORIZO a las alumnas: **Fernandez Tarrillo Monica Marilin** identificada con DNI 76751108- y **Salazar Ballena Karina del Milagro**, identificada con DNI 47866085, estudiantes de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**, autoras del proyecto de investigacion denominado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L-2021**, al uso de dicha informacion que conforma el expediente tecnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente academicos de la elaboracion de tesis enunciada lineas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la informacion solicitada.

Atentamente.

REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.

Willy S. Baldera Ventura
TITULAR - GERENTE

Anexo 6: Estados Financieros

REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(EXPRESADO EN SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 28,412.00	Tributos y aportes por pagar	S/ 12,852.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/ 310,863.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/ 395,742.00
Cuentas por cobrar al personal	S/ 360.00	Cuentas por pagar socios	S/ 35,000.00
Mercadería	S/ 89,410.00		
Suministros	S/ 5,741.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 443,594.00
Activo diferido	S/ 9,452.00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 444,238.00	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Obligaciones financieras	S/ 95,786.00
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	S/ 278,644.00	Otras cuentas por pagar	S/ 5,600.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 278,644.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	101,386.00
		TOTAL PASIVO	S/ 544,980.00
		PATRIMONIO	
		Capital social	S/ 120,000.00
		Resultados acumulados	S/ 37,425.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 20,477.00
		TOTAL PATRIMONIO	S/ 177,902.00
TOTAL ACTIVO	S/ 722,882.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 722,882.00

REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

Ventas Netas	2,125,155.00
(-) Costo de ventas	1,897,585.00
Utilidad Bruta	227,570.00
Gastos de operación	
(-) Gastos de Administración	108,410.00
(-) Gastos de Ventas	82,600.00
Utilidad Operativa	36,560.00
Otros ingresos y/o gastos	
(-) Gastos financieros	11,475.00
(-) Otros gastos	3,485.00
(+) Ingresos financieros gravados	-
(+) Otros ingresos gravados	1,152.00
(+) Otros ingresos no gravados	-
Utilidad antes de impuestos	22,752.00
Impuesto a la Renta	2,275.00
Utilidad o perdida del ejercicio	20,477.00

REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
(EXPRESADO EN SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 36,732.00	Tributos y aportes por pagar	S/ 8,647.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/ 345,460.00	Remuneraciones por pagar	S/ 3,845.00
Cuentas por cobrar al personal	S/ 1,200.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/ 402,921.00
Mercadería	S/ 76,325.00	Otras cuentas por pagar diversas	S/ 39,522.00
Suministros	S/ 3,647.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 454,935.00
Activo diferido	S/ 2,478.00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 465,842.00	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Obligaciones financieras	S/ 46,890.00
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	S/ 250,780.00	Otras cuentas por pagar	S/ -
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 250,780.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	46,890.00
		TOTAL PASIVO	S/ 501,825.00
		PATRIMONIO	
		Capital social	S/ 120,000.00
		Resultados acumulados	S/ 57,902.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 36,895.00
		TOTAL PATRIMONIO	S/ 214,797.00
TOTAL ACTIVO	S/ 716,622.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 716,622.00

REBOBINADOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
(Expresado en Soles)

Ventas Netas	2,114,574.00
(-) Costo de ventas	1,798,539.00
Utilidad Bruta	316,035.00
Gastos de operación	
(-) Gastos de Administración	175,923.00
(-) Gastos de Ventas	78,742.00
Utilidad Operativa	61,370.00
Otros ingresos y/o gastos	
(-) Gastos financieros	10,485.00
(-) Otros gastos	9,891.00
(+) Ingresos financieros gravados	-
(+) Otros ingresos gravados	-
(+) Otros ingresos no gravados	-
Utilidad antes de impuestos	40,994.00
Impuesto a la Renta	4,099.00
Utilidad o pérdida del ejercicio	36,895.00

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

		ITEMS -PREGUNTAS										
ENCUESTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUMA
E1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11
E2		2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16
E3		2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	15
E4		2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	14
VARIANZA		0.188	0.188	0.188	0.188	0.000	0.188	0.000	0.188	0.000	0.000	
SUMATORIA DE VARIANZAS		1.125										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS		3.500										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.83
 k : Número de ítems del instrumento 10
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. 1.125
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. 4.500

CONFIABILIDAD
Confiabilidad nula
Confiabilidad baja
Confiable
Muy confiable
Excelente confiabilidad
Confiabilidad perfecta

0.83 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Anexo 8: Evidencias fotográficas



Anexo 9: Reporte turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADOS Y SERVICIOS IN	Fernández Tarrillo & Salazar Ballena
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
13372 Words	70127 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
57 Pages	637.1KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 24, 2023 11:55 AM GMT-5	Apr 24, 2023 11:55 AM GMT-5
● 16% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c	
<ul style="list-style-type: none">• 15% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 8% Base de datos de trabajos entregados• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossr	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado	

